



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
LA EDUCACIÓN**

Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la RED N. ° 8 de la
UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Preciliano Luis Santaria Cárdenas (ORCID: 0000-0002-7072-7040)

ASESOR:

Dr. Carlos Sixto Vega Vilca (ORCID: 0000-0002-2755-8819)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Yo no sé de ningún gran hombre, excepto de aquellos que han prestado un gran servicio de la raza humana. Aquellos maestros a quienes no les da temor hablar sobre sus fallas, sus errores, y sus buenos momentos, con el fin de que sus estudiantes puedan discernir entre lo que está bien y lo que está mal.

Agradecimiento

Gracias a mi universidad, gracias por haberme permitido formarme y en ella, gracias a todas las personas, que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, porque fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SANTARIA CARDENAS LUIS**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA RED N° 8 DE LA UGEL 01, VILLA MARIA DEL TRIUNFO 2019

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 6:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernández Firma:

SECRETARIO: Dr. Lip Licham, Cruz Antonio Firma:

VOCAL: Dr. Vega Vilca, Carlos Sixto Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBADO POR MAYORIA*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
..... *ESTILO APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



Declaratoria de Autenticidad

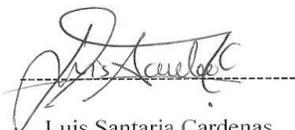
Declaratoria de autenticidad

Yo Preciliano Luis Santaria Cardenas, identificado con DNI N°10084063 con el propósito de dar cumplimiento a las reglamentaciones que rigen el área de títulos y grados académicos de Universidad César Vallejo, Facultad de Educación, afirmo bajo juramento que toda la documentación anexado a la tesis, que lleva como título “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en la RED N. ° 8 de laUGEL 01, Villa María del triunfo 2019”.Es totalmente original.

De igual manera juro que todos los documentos que se encuentran en esta tesis son auténticos y originales.

Por lo tanto y teniendo conocimiento que cualquier tipo de falsedad es penado por ley me comprometo a seguir las normas académicas y asumo la responsabilidad u omisión de cualquier falsedad faltando a las reglamentaciones estipuladas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, enero de 2019.



Luis Santaria Cardenas

DNI 10084063

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de la variable	15
2.3 Población y muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimientos	20
2.6 Método de análisis de datos	20
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pag
Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente (gestión administrativa)	16
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente (calidad de servicio E.)	18
Tabla 3. Dimensiones variable 1 y sus dimensiones	22
Tabla 4. Dimensiones variable 2 y sus dimensiones	23
Tabla 5. Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable Gestión administrativa y calidad de servicio.	25
Tabla 6. Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable Calidad de servicio educativo y la dimensión planeación, organización, dirección Y control.	26
Tabla 7. Variable, gestión administrativa	59
Tabla 8. Variable calidad de servicio educativo	60
Tabla 9. Cuestionario	57
Tabla 10. Estadísticas resumen preguntas variable (fiabilidad)	55
Tabla 11. Estadísticas resumen preguntas variable 2 (fiabilidad)	56
Tabla 12. Matriz de consistencia	45

Índice de figuras

Figura 1: porcentajes, dimensiones de la variable G.Administrativa	22
Figura 2: porcentajes, dimensiones de la variable calidad de servicio educativo	24
Figura 3: Constancias de ejecución de instrumentos	61
Figura 4: Autorizaciones de aplicación instrumentos	66
Figura 5: Fotos	72

Resumen

Para la presente tesis que lleva por título “gestión administrativa que viene a ser la primera variable y además representa la variable independiente, esta variable se relaciona con la variable dependiente calidad de servicio educativo pertenecientes a la Red N.º 08 ubicado en el populoso distrito de villa María del triunfo perteneciente a la jurisdicción de la Ugel 01, tuvo como objetivo general llegar a la conclusión que existe la relación entre ambas variables para poder así determinar la intensidad de relación de ambas variables. El servicio de gestión administrativa que representa la variable independiente y la variable dependiente que pretendemos relacionar y medir la intensidad que lleva por nombre calidad de servicio educativo no vienen desarrollándose de forma apropiada respecto a sus funciones y roles que deberían de cumplir ya que estas funciones están basadas en reglamentaciones que orientan el funcionamiento de las instituciones educativas de la red N° 08 distrito de Villa María del Triunfo, no viene desarrollándose de forma apropiada respecto a sus funciones y roles que le competen. Los trabajos de directivos, docentes y personal administrativo no presentan el debido cumplimiento de los actos administrativos, estos actos administrativos se encuentran estipulados en directivas que son respaldadas por reglamentaciones, resoluciones ministeriales, decretos legislativos emitidos por el ministerio de educación. Presentando así, carencia en la planificación, organización, control de la comunidad educativa. La Propuesta, efectivamente es la de gestionar administrativamente las funciones realizadas por los miembros de la comunidad educativa para que así realizando un trabajo idóneo repercuta en la calidad del servicio educativo que brindan estas instituciones que pertenecen a la Ugel 01 ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo, haciendo cumplir las funciones y darles un valor agregado a estas. De manera que la práctica del servicio por parte de la comunidad educativa sea el propulsor hacia la calidad educativa en un ambiente de buen clima laboral, las variables pueden reducir todo tipo de problemas si son consideradas en los instrumentos de gestión de las instituciones educativas, deberían constituirse siempre en el patrón fundamental para el logro del desarrollo Óptimo de la calidad administrativa y educativa.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio Educativo, Red educativa.

Abstract

The present research entitled "Administrative Management and Quality of Educational Service in the NETWORK No. 08 of Urgel 01, Villa Maria del Triumph 2019" had as a general objective to determine the relationship between administrative management and the quality of service of Educational Institutions of the 10th network of the district of Villa Maria del triumph.

The administrative management and the quality of education service in the educational institutions of the network No. 8 of the district of Villa Maria Del triumph, are not performing their administrative functions in several areas, so, they do not achieve adequate results. The work of managers, teachers and administrative staff do not show good performance in both rules and functions, thus presenting an absence in planning, organization, control and action in relation to all members of the educational institution.

The Proposal, indeed, is to manage administratively and as an educational service in the network No. 08 of the 01 of the district of Villa Maria del triumph, so that the variables can reduce all types of problems, such as the one currently affecting education in the institution, mainly in the mission, vision, objectives, strategies, policies and norms, ethics, morals and budgets, so it must always be the fundamental pattern towards the optimal development of administrative and educational quality.

Keywords: Administrative Management, Quality of Educational Service, Educational network.

I. Introducción

Respecto a la realidad problemática, Chiavenato (2006) afirma que “la administración representa la producción que se realiza con el trabajo de las personas usando recursos para así lograr los objetivos propuestos. Siendo la prioridad de los administradores eficientes y eficaces que demuestran calidad” (p.50). Desde otra perspectiva, Chiavenato (2014) indica que la administración representa un fenómeno en el entorno globalizado en donde se realiza una ardua competencia para lograr los objetivos en cada organización de forma específica. De lo expuesto anteriormente, se comprende que el administrador no es un simple ejecutor de tareas, si no el responsable del trabajo de sus colaboradores. Por otra parte, la OCDE (2013) afirma que la administración educativa representa el logro de factores que demuestran el desarrollo humano, como son las capacidades y destrezas, los cuales muestran que se ha logrado una educación de calidad (p.50). Entonces, siendo la administración un factor decisivo y siendo bien usado contribuirá para generar mejores posibilidades en el logro de una educación de calidad debería de tomarse en cuenta la gestión administrativa desde el punto de vista y con actitud de servicio y la calidad de servicio educativo, en este caso como variable dependiente mejoraría en las instituciones que integran la red 08 de la jurisdicción de la UGEL 01. En estas instituciones no se encuentra realizando de forma adecuada las funciones administrativas en varias instancias, lo cual está trayendo como consecuencia el detrimento de la calidad. El trabajo de los directivos, docentes y personal administrativo no presenta un buen desempeño. Las funciones básicas empleadas por los administradores y su deficiencia en su empleo traen como consecuencia la baja calidad educativa. Contravenir las disposiciones dentro de la institución no ayuda a estimular y afecta a los procesos de enseñanza aprendizaje. Para lograr tener un óptimo desempeño del servicio educativo hay que adoptar la intención del servicio a los demás, identificándose institucionalmente se logrará una mejor perspectiva para tomar decisiones y obtener calidad del servicio educativo. Conociéndose esta realidad se realiza el siguiente planteamiento: En 1990 en Jomtien (Tailandia), se realizó un acuerdo mundial que fue la declaración sobre la educación para todos (EPT) aquí, los estados participantes se comprometieron y aprobaron en lo acordado siendo el objetivo llegar a la meta de que el servicio educativo alcance a todos, sin discriminación alguna, para lograr la calidad educativa tan esperada. En las diversas reuniones celebradas en la ciudad de Jomtien entre los años 1990

al 2000 se evaluaron políticas educativas a nivel regional y mundial. Revisándose en Senegal

El proceso efectuado por el movimiento educación para todos, renovando sus metas y objetivos las actividades que se planearon en este foro, fundamentalmente propugnan una educación universalizada sustentada por la calidad y la ética. La calidad educativa representa una preocupación recurrente de las naciones subdesarrolladas, pues ella debe constituirse en prioridad fundamental para viabilizar el tránsito cualitativo hacia el progreso social y económico. Teniendo como precedente estos acuerdos, el logro de la calidad se tornaría inviable, si no se considera los distintos aspectos de la gestión educativa (en sus tres áreas: institucional, pedagógica y administrativa) no fuese óptima por ausencia de la participación ética, los acuerdos entre toda la comunidad educativa y la vigilancia ciudadana. La gestión administrativa institucionalmente tiene la misión de brindar una atención idónea y oportuna reflejándose en la imagen de la institución. En esta tesis se realiza el análisis de las dos variables la independiente que representa a la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo como variable dependiente en la red N° 8 del distrito de Villa María del Triunfo. En el cono sur de Lima perteneciendo a la UGEL N° 01. La ubicación de esta red educativa se encuentra en ese sector costero de la capital del departamento de Lima, presentan hábitos cotidianos de práctica institucional. Estos hábitos redundan o tiene efecto en la calidad de servicio que brindan estas instituciones, muchas veces la gestión administrativa no considera o no se da cuenta que permitiendo ciertas prácticas que contravienen reglamentaciones funcionales emitidas por el Ministerio de Educación generan un mal clima laboral, una vez que se dé el mal clima laboral, se hace común a todos. La calidad del servicio se degrada. Algunas veces los trabajadores asumen cargos que no le competen, como es el caso de auxiliares de educación realizando sesiones de aprendizaje cuando no les compete. Sucede el caso de una maestra a cargo de una comisión, mostrando pro actividad, lo tiene todo preparado respecto a las tareas de su comisión, luego le informa sobre su planificación al director y este la desautoriza sin ningún motivo. Sucede que el director había designado a otra profesora con mayor antigüedad en dicho cargo. En las instituciones Educativas de la red 08 son influyentes los profesores mas antiguos sobre los directivos por cuestiones de conveniencia muy particulares.

Por la simple razón que estas personas representan a grupos enquistados en comisiones de la institución educativa. El director por no contradecirlas, se acomoda a la situación y actúa arbitrariamente favoreciéndolas en sus decisiones. Ante estas situaciones, el servicio de calidad

que deberían prestar las instituciones educativas a la comunidad se degrada y se ve mermada en su objetivo haciéndose notar la carencia de calidad en el servicio de las instituciones ubicadas en esta red. De acuerdo a la búsqueda de antecedentes y otros estudios ya realizados en páginas electrónicas y bibliotecas sobre la gestión administrativa y su relación a la calidad de servicio educativo se muestran los siguientes resultados:

Garay (2016) realiza en su investigación de tesis la demostración de la relación entre las variables independiente como es la gestión administrativa y la variable dependiente viene a ser la calidad de servicio educativo.

Realizando el análisis del título y siguiendo con los procedimientos los cálculos estadísticos se logra determinar que existe relación de ambas variables. El título de la tesis es “Gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la red N° 05 del distrito de ventanilla-Callao en el periodo 2016”. Por los datos numéricos utilizados corresponde al enfoque cuantitativo que en base a cálculos estadísticos se llegó a comprobar la hipótesis, con un nivel correlacional se determinó su tipo básico correlacional.

La investigación realizada presenta el diseño transaccional que se refiere a la recolección de datos en un momento único. Como instrumento se utilizó el cuestionario: La calidad del servicio educativo aplicado a docentes, administrativo y directivos de la red N° 05.

Observando las respuestas de las pruebas ejecutadas por el programa estadístico muestran que la variable calidad del servicio educativo y la de gestión administrativa, tienen un coeficiente de correlación de igual a 0.702. De acuerdo con Garay en las instituciones educativas de la red N° 05 se vienen realizando un trabajo de valor considerable relacionado con la calidad de servicio debido a que los resultados estadísticos muestran en su escala de coeficiente la medida en el intervalo de 0,75.

Rodríguez (2017) en su investigación se basa a un problema formulado que lleva como título ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio Educativo de la Institución Educativa Pública María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales- 2017? Para poder concluir la forma como se correlacionan se logra determinar fehacientemente que sí existe una correlacion suficientemente sólida en la institución observada cuyas etapas se realizan de forma secuencial y sin saltarse el debido procedimiento lográndose comprobar la relación entre ambas variables. En su hipótesis, la buena gestión

administrativa es importante en la conducción de las actividades dentro de las instituciones pues influye en la calidad de los servicios educativos, que va ser reflejada y por lo tanto observada por los usuarios la calidad de servicio. En esta investigación se muestra como variable dependiente y se asume la metodología del enfoque Cuantitativo: De acuerdo a la pregunta realizada para identificar la correlación de las variables que es la siguiente:

¿Cuál es la manera en que la gestión administrativa se relaciona con la variable dependiente que vendría a ser calidad de servicio cuya característica estaría de acuerdo al comportamiento de la primera variable aumentaría o disminuiría la calidad de servicio en la “i.e. maría Ulises” de Ventanilla?

También Squivel y Huamani, (2015), en su trabajo de investigación se busca como un objetivo interrelacionar las dos variables, tanto la variable dependiente como la variable independiente, que son calidad de servicio y gestión administrativa. El de educación en las instalaciones de formación educativas particulares del Cusco de San Sebastián, la población de estudio fue conformada por 45 centros educativos de formación inicial. Usó el cuestionario como instrumento. La muy buena gestión administrativa es afirmada por el 28% de la comunidad educativa presentando muy buena calidad de servicio al 95% según resultado de la prueba chi cuadrado $\chi^2=14.0085$. Entre las dos variables se logra determinar su interrelación utilizando el coeficiente de Spermán dio 34.8%. La prueba de Spermán indica el valor de 0.780 existiendo una correlación muy fuerte entre ambas variables. Definitivamente existe correlatividad de ambas variables usando la estadística se afirma que el 28 % de la comunidad educativa presenta muy buena calidad educativa.

Nole (2016) para lograr establecer resultados de esta investigación que determinará como se relacionan las variables, fue usado el diseño descriptivo, correlacional, no-experimental. Como muestra de las estadísticas aplicadas usó el software SPSS, rechazándose la hipótesis nula según (p -valor < 0,05) la prueba de Spermán indica el valor de 0.780 existiendo una correlación muy fuerte entre ambas variables.

De acuerdo con Morales (2017), la influencia significativa se da en las dos variables demostrándose esta afirmación con el uso de la metodología de investigación usando el enfoque cuantitativo que es secuencial y probatorio, estando ambas variables relacionadas representada por (x) y la variable dependiente representada por (y). Se demuestra una buena calidad al 95% de confiabilidad, en este caso se usa la prueba chi cuadrado $\chi^2=14.081$ siendo rigurosos con

la estructura para después redefinirlos. En alguna fase se logra concluir que la gestión administrativa y calidad de servicio están relacionados tal como queda evidenciado en la prueba de hipótesis general con una muy buena calidad al 95% de confiabilidad. El comportamiento de las variables se muestra muy positivo, La correlación existente se muestra muy sobresaliente, por lo tanto se recomienda su publicación.

Este autor habla de influencia significativa y se refiere a que esta situación se logra en ambas variables.

Asencios (2017) en el siguiente trabajo de investigación en donde se realiza el estudio a la forma en que se correlacionan, se logra demostrar de forma fehaciente que existe correlación entre las dos variables: gestión administrativa y calidad de servicio, satisfaciendo a la pregunta planteada. Por lo tanto, se recomienda su publicación por los diferentes medios. Para Asencios la importancia relevante del uso del programa estadístico SPSS, significa para este autor la parte más importante pudiéndose colocar como punto de partida en su investigación.

Por otro lado, Tacuche (2018) señala que el objetivo logrado en este trabajo es que nos demuestra la existencia de qué tanto la primera variable con la segunda variable se relacionan. Esta investigación se realizó en las instalaciones de la “I.E.Nº 32282”, pasando por la prueba de evaluación de expertos y determinándose que es confiable. Estableciéndose esto por la prueba del Alfa de Cronbach. El cuestionario fue utilizado como instrumento por tener fiabilidad y la técnica que sirvió para recolectar datos de la encuesta. Se comprobó también la relación débil positiva y muy significativa para las dos variables. Se concluye aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Siendo la I.E.Nº 32282 el lugar escogido para demostrar la correlación de las variables de la investigación, se determina la confiabilidad utilizando la prueba del Alfa de Cronbach.

También Suarez y Talavera (2014) llegan a la conclusión de la relación de las variables calidad de servicio y gestión administrativa que es el propósito de esta investigación. Esta situación se muestra en las instituciones educativas que forman parte de la UGEL Nº 06, del distrito de Ate-Vitarte del año 2014. Siendo la población 132 docentes, la muestra la conforman 98 docentes. Esta investigación es de tipo cuantitativo. Se ha tenido bastante en cuenta el uso del método hipotético deductivo de tipo aplicado correlacional, diseño experimental. El propósito de esta

investigación final para Suarez y Talavera es llegar a la relación de ambas variables de acuerdo al método hipotético deductivo.

De igual manera Del Pino (2015) en sus observaciones de las prácticas directivas se detalla en un estudio de caso que recae en una institución privada que se encuentra ubicado en la capital chilena, utilizando procedimientos cuantitativos. También usa bibliografía adecuada de forma exhaustiva se logra evidenciar la problemática central que se manifiesta en la contradicción que existe en los documentos de la gestión contra los estudios realizados utilizando procedimientos cuantitativos. Mediante este estudio se busca generar un diagnóstico con información de amplio consenso y validado considerado para la mejora y la instalación de prácticas Instruccional, los que junto con los fundamentos teóricos van a respaldar la identificación del problema, logrando posteriormente formular propuestas de como mejorará la situación en esta institución educativa. También es importante saber que las observaciones que se dan de acuerdo a este autor llegan a conocer que las prácticas directivas de las instituciones educativas privadas de Santiago de Chile, existe la contradicción entre las reglamentaciones y los resultados obtenidos en esta investigación.

Vielma y Muñoz (2010). En toda la democracia vivida en la República de Venezuela siempre la educación ha estado en la agenda junto con la historia política de ese país. Se considera también un servicio público a la gestión administrativa. Esto tiene sus bases en la carta magna de ese país. Se respetan todas las formas de pensamiento para lograr la visión de una sociedad democrática justa basada en la identidad nacional. Existiendo la propuesta de la creación de la unidad revisora de la calidad que se llama: Unidad de Evaluación de Calidad de Servicio UECaS. De acuerdo a Livia es importante considerar la evaluación de calidad de servicio y los cambios sociales dentro de la estructura del estado.

De acuerdo con Vásquez (2010) el cambio social es un compromiso de la escuela pública del país de México. Esta se encuentra comprometida con sus objetivos de futuro que es cambio orientado buscando la calidad de la educación básica. Involucrados en este objetivo se encuentran los participantes miembros de la institución y todos los comprometidos con esta visión de largo plazo. Toda esta acción que las diferentes características estratégicas MGEE y los actores educativos de la educación básica regular están comprometidos e involucrados para que todo este tiempo que son diez años de experiencia e implementación puedan ser adoptadas a cada una de las realidades singulares y así contribuir con el cambio, implementando formas

distintas adecuadas a nuestros días, e innovando de esta manera. Así se tendrá la oportunidad de lograr objetivos mejores dentro del mismo sistema educativo pudiéndose lograr mejores estrategias que optimicen los logros en la educación pública mexicana. Así mismo las escuelas de país de México se refieren a implementar una metodología que representen los cambios históricos de este país centro americano.

Afirma Pinto (2012) que las redes educativas conformadas por instituciones que comparten entornos parecidos están ubicadas en los diferentes sectores y tienen fines cooperativos. Ya sea que estén ubicadas en áreas rurales o urbanas. Tienen la finalidad de participar en la capacitación docente y conformar comunidades académicas, dedicarse a mejorar las estructuras y material educativo y establecer en el ámbito local mejorar la calidad de servicios.

Teniendo en cuenta factores como identidad cultural y buena comunicaciones desde el concejo educativo institucional es el que decide la pertenencia a una determinada red. Esta sigue un programa definitivo y normado. Habría que observar también a las redes educativas ya que representan el énfasis de este autor al considerar que los fines educativos son lo más importante.

También Canal (como se citó en Vicencio, 2006) define como estructuras que tienen el mismo objetivo, los mismos intereses en común, donde involucra a todos los miembros en el trabajo y ser responsables por igual. Este tipo de trabajo fortalece las relaciones con mucha complacencia, así mismo ofrecen ciertas oportunidades de aprendizaje a los docentes, donde les permite a detectar las necesidades de la gestión y de la dirección. Desde el punto de vista de las diferentes estructuras y un solo bien común como prioridad, esta forma de ver las cosas es una característica esencial para detectar las necesidades de la gestión

Por otro lado Eusko (2012) Delimita como cambios significativos que se da en las instituciones, para poder lograr se necesita ciertos estímulos, apoyo y mucha exigencia, nos lleva a planificar; así mismo son alternativa que nos empuja a integrar esfuerzos, recursos y proponer plan en conjunto. Siendo lo más importante para Eusko la significatividad de la planificación, que nos ayuda a proyectarnos con más esfuerzo.

Marino y Traverso (2017) sostienen que el componente principal de las redes son las personas y estas son las que le van a dar vida compartiendo valores, apuestas intereses construyen su convivencia. Por esa razón, la red requiere estar constituida de manera que

contenga una fuerte dinámica de producción basándose en valores apuestas e intereses estas redes se constituirán en redes de comunidades de aprendizaje por niveles educativos y por tipos de escuela. Esta autor apuesta por factor humano como iniciador de cambios estos objetivos a la vez están respaldados por el RD N° 114-2012, ley que ordena la ejecución de funcionalidades.

Para la consecución de los planes establecidos en la R.D N° 114-2017-MINEDU publicada en el peruano se establecen los diferentes mecanismos a seguir como son roles, instancias de gestión educativa para el buen funcionamiento de estas redes estableciendo estructuras para su buen funcionamiento. Según lo establecido mediante resolución corresponde al ministerio de educación crear y gestionar el registro nacional de redes educativas rurales. Todo esto lo tiene que coordinar con la UGEL que corresponda.

Según Cantú (2006) la calidad es afín a su contenido ya sean en cuanto al producto o a su contenido representa un cambio de paradigma en donde suceden constantes cambios en tiempos muy cortos y las organizaciones tienen que adaptarse para seguir siendo competitivas. La calidad personal con todos los atributos que le corresponden permite a la persona aportar para que la organización sea competitiva. Se refiere y prioriza la calidad como punto de partida de satisfacción de los clientes. Enumerando funcione como velocidad y capacidad de uso.

Para Acuña (2010) el concepto de calidad se puede definir a todo lo que represente y que sea inherente de un servicio. Este concepto en el tiempo ha ido evolucionando y teniendo importancia por sus características, concretas observables (tangibles) e intangibles.

La calidad y su evolución dependen de las características y que estas satisfagan las necesidades de los clientes. Entre las distintas características figuran entre las más importantes funciones operativas (velocidad, capacidad de uso), simple de usar, y que facilite su desecho. Así mismo la calidad educativa representa un logro y objetivo en la búsqueda del buen servicio. Tomas se refiere al concepto de calidad como lo más importante que es viabilizar de manera más efectiva la calidad de servicio.

Para Bernal, Martínez, Parra y Jiménez (2015) el logro de la calidad educativa necesariamente tiene que tener orden y ser metódico para lograr el reto. Representa toda una gran organización, recurriendo a información fidedigna con respecto a este tema de la calidad educativa. De acuerdo a la formulación de la siguiente pregunta: ¿cuál es la situación de las

investigaciones respecto al tema tan importante como es la calidad educativa recientemente publicadas en las diferentes revistas indexadas existentes en las diferentes bases de datos estas bases de datos figuran en las diferentes revistas como son:

Revistas, Doaj, latín dex, Rebiun: ¿En los últimos 10 años? Empleando como enfoque cualitativo y utilizando el método espiral siguiendo los planteamientos de hoyos (2010) definiéndolas en diferentes partes de esta investigación, logrando concluir con la investigación clasificando los datos, terminando, analizando y concluyendo respecto del tema planteado.

Arocho (2010) afirma que asumir modelos de calidad sin ningún tipo de práctica reflexiva, así como pensar a la calidad solo como un tema económico y de satisfacción como por ejemplo entender a un estudiante o aprendiz como un cliente tendría consecuencias inauditas. Considerando que la clientela demande poco tiempo en su formación se tendría que hacer recortes que a las finales producirían ciertos tipos de mentalidades. Por qué no se considerarían los fundamentos teóricos vitales para la formación. La educación básica es considerada como algo que no es indispensable ósea que se puede prescindir de ella, al considerársele de esta manera trae como resultado el entorpecimiento del pensamiento complejo. De esta forma se describe que los deseos y necesidades se desarrollan en las interacciones sociales y, por consiguiente, estos deseos y necesidades se pueden transformar.

En la revista electrónica actualidades electrónicas de investigación se señala que los deseos las necesidades se forman de las interacciones humanas de aquí que son susceptibles a cambios. Haciendo una comparación la calidad se define cuando el cliente se encuentra satisfecho. Existen algunas revistas que se refieren a la calidad educativa desde los resultados obtenidos por los estudiantes en pruebas internas como externas haciéndose el único estándar de medida para los procesos académicos. Lo que se define exactamente es la calidad con la acción y se refiere a la acción y a la calidad como representantes importantes de todo proceso que tenga como finalidad el cliente. Definitivamente las revistas científicas electrónicas cumplen dentro de la coyuntura actual un valor muy significativo porque ayudan a definir cantidad de ideas siendo el único beneficiario el cliente.

Cesar (2011) respecto a la misión y la visión formula que son la base fundamental para que las instituciones planifiquen las organizaciones a la vez que se deriva de la filosofía

institucional representada por la gestión. Palladino y Palladino (1998, p.9) se refieren a la administración como un sinónimo de acción y que esta debe realizar todo lo necesario en busca de los objetivos y expectativas de las instituciones". Hasta el día de hoy los estudios realizados por: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1988) continúan siendo la principal referencia en los estudios respecto al tema de calidad y servicios. Utilizaron la conceptualización de Gronroos y lo denominaron modelo servqual. Este modelo consta de diez "brechas" o "gaps" diseñado para medir las diferentes opiniones del público respecto a los productos para saber entender también lo que esperan lo que observan según su particular forma de observación. Nuestro autor se refiere principalmente a los estudios realizados por Parasuraman que al día de hoy son los principales representantes respecto del tema de calidad y servicios dentro de sus estudios junto con Gronross denominan y crean el modelo servqual. Este modelo mide las diferentes observaciones y opiniones del público respecto a los productos para desde ahí poder proyectarse considerando las particularidades de cada individuo.

Herrera (2010) entiende que la gestión sobre lo que es calidad conceptualizada como la administración de las expectativas del cliente siempre se deben de mantener los estándares de calidad cuidando las expectativas de los clientes. Se sabe que ellos representan al público consumidor que está interesado en las bondades de nuestros productos, son a ellos a quien va dedicado toda nuestra atención, por lo tanto son lo principal y por ellos estamos permaneciendo actualmente en este mercado tan competitivo. Es así que habría que identificar necesariamente que rol juega la calidad de la educación en la sociedad neoliberal por que podría estar siendo utilizada como una trampa escondida. Referirse a la escuela democrática vs la filosofía dominante de la sociedad es contradictorio, siendo el pragmatismo y el eclecticismo reforzadores del individualismo, de la eficiencia. Lo competitivo representa a la plataforma de la cultura hegemónica actual. El espíritu de justicia la búsqueda de la igualdad son temas de desarrollo humano. La pregunta sería cómo compaginar las dos corrientes que se oponen.

De acuerdo a una determinada concepción de la sociedad el objetivo sería lograr la calidad

Sin importar el lado humano. El ambiente se tornaría totalmente injusto de corte empresarial en libre mercado. Es importante conocer el proceso administrativo y de acuerdo a los enfoques

basados en funciones. Los gerentes realizan funciones mientras vigilan y evalúan el trabajo de otros. Fayol, indica que son cinco las funciones de gerente:

Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar .hoy en día, se utilizan cuatro funciones para describir la labor de un gerente: planeación, organización, dirección y control.

La planeación representa tomar todas las precauciones para llegar al objetivo la, mejor manera los encargados son los gerentes, estos estarían definiendo objetivos, estrategias, siendo de su responsabilidad estructurar el trabajo. Siendo su principal función la motivacion.despues de establecerse los objetivos se ejecuta el control comparando y corrigiendo .respecto a minzberg analizo a los gerentes en diferentes tiempos y roles que estos realizan, de acuerdo a las investigaciones propuestas por minzberg se ha demostrado que los gerentes desempeñan roles generales lo que varía entre ellos se dan en el nivel organizacional:

En la alta gerencia de las organizaciones los roles más importantes son (negociador, enlace, vocero, representante, difusor).

En los niveles más bajos. Figura el rol de líder (tal como lo definió Mintzberg) es más relevante para los gerentes de niveles más bajos que para los de niveles intermedios o altos.

De acuerdo a Herrera se tendría que considerar al cliente pero también sería muy importante conocer el entorno donde este cliente se desenvuelve, para de ahí partir e inferir sobre la conciencia de este individuo que se entiende como un cliente y la otra forma de entenderlo es como un sujeto en constante desarrollo humano. En la presente investigación se planteó como problema general la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Red N ° 08 del distrito de Villa María del Triunfo en el periodo 2019?

Asimismo consideramos los problemas específicos, con las siguientes preguntas, ¿Cuál es la relación entre la planificación de la Gestión Administrativa y calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 del distrito de Villa María del Triunfo UGEL 01 en el periodo 2019?; ¿Cuál es la relación entre la organización de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 del distrito de Villa María del Triunfo UGEL 01 en el periodo 2019?; ¿Cuál es la relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 del distrito

de Villa María del Triunfo UGEL 01 en el periodo 2019?; ¿Cuál es la relación entre el control de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N.º 08 del distrito de Villa María del Triunfo UGEL 01 en el periodo 2019?

De igual forma se justifica la metodología porque constituye un recurso de suma importancia, para el desarrollo educativo con el que cuenta la red N.º 08 de la UGEL 01 del distrito de Villa María del Triunfo, por lo cual identificado el tipo de diseño e instrumentos se puede aplicar a otras investigaciones, ayudaría en la evaluación diagnóstica para luego proponer mejoras a favor de la comunidad educativa.

Dentro de la justificación práctica se infiere, el personal directivo, administrativo y los profesores que se encuentran trabajando, serán testigos y afrontarán la resolución del cuestionario,

Asumiendo un rol meta cognitivo, decidiendo y adoptando la actitud que más le parece idóneo, desde su particular punto de vista. Identificado el problema y aplicando la medida correcta, se debería de mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo.

Justificación teórica,

Esta tesis asume referentes de Gestión administrativa y Gestión de la calidad de servicio para interpretarlos con mayor consistencia. Así, la Gestión Administrativa, será entendida desde el pensamiento de Robbins y Coulter (2018), la teoría de Chiavenato (2014), La Resolución de Secretaría General n.º 114-2017-MINEDU. Con respecto a la calidad de servicio, será interpretada desde el servicio al cliente (John tschohl,) la administración de las necesidades y expectativas de los clientes (Herrera 2010).

Siendo el objetivo general, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N.º 08 del distrito de Villa María del Triunfo en el periodo 2019.

A la vez los objetivos específicos son, 1.- determinar la relación entre la planificación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N.º 08 del distrito de Villa María del Triunfo en el periodo 2019. A continuación, se presenta el objetivo 2, Determinar la relación entre la organización de la Gestión Administrativa y la

Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N° 08 del distrito de Villa María del Triunfo en el periodo 2019. Determinar la relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones de la red N° 08 del distrito de Villa María del Triunfo en el periodo 2019. y por último se requiere determinar la relación entre el control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N° 08 del distrito de Villa María del Triunfo en el periodo 2019.

La hipótesis general, indica que existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N° 08 del distrito de Villa María del Triunfo, 2019. Así mismo se plantearon como hipótesis específicas 1, la existencia de relación entre la planificación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N° 08 del distrito de Villa María del Triunfo, 2019, de igual forma Existe relación entre la organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N° 08 del distrito de Villa María del Triunfo ,2019, también existe relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N° 08 del distrito de Villa María del Triunfo ,2019; y por consiguiente existe relación entre el control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N° 08 del distrito de Villa María del Triunfo, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

De acuerdo a la condición de los aspectos obtenidos para la presente investigación, podemos tipificar el estudio de la subsiguiente forma:

La investigación realizada es de tipo básica porque revisa las teorías y argumenta en base a las variables de investigación.

Según Valderrama (2013) el enfoque sobre el cual se realiza la investigación es el enfoque cuantitativo, porque se usará el análisis de los datos y la recolección para contestar a las hipótesis de investigación.

El trabajo de investigación es de nivel descriptivo. Según Niño (2011), se proyecta entender las particularidades de los seres humanos y sus hechos.

El estudio corresponde al nivel descriptivo, porque nos permitirá especificar aspectos relevantes en cuanto al problema y sub-problemas en cuestión, esclarecer las hipótesis que hemos planteado, además que nos ayudara a señalar o indicar el pensar y actuar de los distintos individuos que se encuentran dirigiendo una organización. Además, es correlacional, porque, lo único que pretende es establecer alguna relación entre las variables.

En su diseño responde al no experimental. Como señala Sousa, *et. al.*, (2007), este estudio no se manipula las variables de investigación todo se observa tal como sucede en la naturaleza. Por consiguiente, es Transaccional: puesto que no estamos alterando ningún factor para obtener algún resultado, solo estamos describiendo información de un ente, en un determinado tiempo, en su estado natural. El cual contiene dos variables, estudio de análisis, y donde se busca establecer si hay algún tipo de relación significativa, es decir, demostrar si una variable depende de otra.

En nuestra investigación tenemos dos variables correlacionales, siendo estas,

Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo

A través de nuestra investigación conoceremos si existe relación o no entre estas variables, las cuales son de suma importancia en la red N°. 8 de la UGEL 01 Villa maría del triunfo 2019.

2.2. Operacionalización de las Variables

2.2.1. Definición Conceptual de la Variable Independiente y Dimensiones.

Variable independiente: Gestión Administrativa.

Según Ferry (2011), reveló la gestión administrativa como el proceso de crear y conservar un entorno en el que, laborando en conjunto, los individuos desempeñan de manera eficiente objetivos específicos”.

Dimensiones de la Variable:

Según Eyssautier (2010) definió la gestión administrativa como “proceso de planificación, organización, dirección, control del trabajo mancomunado).

- Dimensión 1: Planeación.

Planifica instrumentos de gestión y Coordinan e interactúan equipos de plan de gestión

- Dimensión 2: Organización.

Existe una difusión y comunicación de la misión y visión, delimita las responsabilidades en el manual de organización y funciones.

- Dimensión 3: Control.

Reportan la puntualidad y asistencia del personal detectan fallas en la actividad y se toman acciones inmediatas.

- Dimensión 4: Dirección.

Establece relaciones de coordinación entre los docentes y el personal directivo. Mantiene una comunicación formal y directa con todo el personal.

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente (Gestión Administrativa)

Fuente: Elaboración Propia.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Planeación	-Procedimiento y objetivo	1;2	Inadecuado (20 – 46)
	-Planes contingentes.	3;4	
	-Reestructuración	5	
Organización	-Subdivisión y Agrupación.	6;7	Regular (47–73)
	-Reunión y especificación.	8;9	
	-Especificación y selección.	10	
Dirección	-Dirección y confianza.	11;12	adecuado (74 – 100)
	-Dirección adecuada.	13;14	
	Procedimiento.	15	
Control	El personal administrativo y/o profesores generan confianza en su respuesta y atención.	16;17 18;19 20	

Definición Conceptual de la Variable dependiente y Dimensiones Variable dependiente:
Calidad De Servicio Educativo.

Según Ruiz, (como se citó en Cueva, 2011). La calidad educativa, se establece en la meta que ubica las acciones educativas, referidas como prácticas intencionales a presenciarse por los colaboradores en las aulas y centros de estudios, como micro sociedades de relaciones planificadoras, fecundas y valiosas, entre los agentes y elementos que la conforman.

De acuerdo a Evans y Lindsay (2008). Las dimensiones han sido tomadas de la siguiente manera:

- Dimensión 1: Tangibilidad.

Las instalaciones y equipos, así como la apariencia del personal. Los tangibles incluyen instalaciones atractivas, empleados vestidos de manera apropiada y formas bien diseñadas fáciles de leer e interpretar.

- Dimensión 2: Fiabilidad.

La capacidad de proveer lo que se prometió, con seguridad y exactitud.

- Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

La disposición para ayudar a los clientes y prestarles un servicio oportuno.

- Dimensión 4: Seguridad; El conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza

- Dimensión 5: Empatía; Grado de cuidado y atención individual que se ofrece a los clientes.

Tabla 2 Operacionalización de la Variable dependiente (Calidad del Servicio Educativo)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
	-Infraestructura moderna, ambientes amplios y agradables. -Equipos en las instalaciones.		
Tangibilidad	-Materiales de enseñanza. -La presentación del personal. -La presentación de la Institución Educativa.	Del 01 al 05	Inadecuado (20 – 46)
Fiabilidad	-Cumplimiento del plan curricular. -Cumplimiento de los horarios prometidos de los servicios complementarios. -Cumplimiento de los servicios administrativos.	Del 06 al 10	Regular (47 – 73)
Capacidad de respuesta	-La Institución Educativa brinda servicios extracurriculares. -Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o padre de familia. -El personal administrativo está dispuesto a ayudar al estudiante y/o padre de familia. El personal administrativo y/o profesores	Del 11 al 13	Adecuado (74 –100)
Seguridad	Generan confianza en su respuesta y atención.	Del 14 al 15	
Empatía	El personal de la Institución Educativa atiende las necesidades del estudiante.	Del 16 al 20	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Unidad de Estudio.

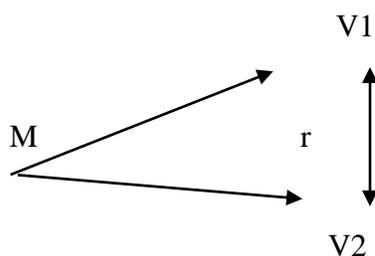
La organización el cual se tomó para la investigación es la RED N. ° 08 del distrito de Villa María Del Triunfo UGEL 01 SJM, 2019, Lima –Perú.

2.3.2. Población.

Para esta investigación se consideró una población Tipo no probabilístico intencionado (por conveniencia).La población accesible fue de 135 (personal directivo, docente, administrativo).

2.3.2. Muestra

2.3.3. Sampieri et al. (2006) señalo lo siguiente: para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés, tiene que definirse de antemano con precisión, debe ser representativo de la población.



Leyenda:

M = Muestra

V1 = gestión administrativa

V2 = calidad de servicio educativo

r = Correlación entre V1 y V2

La muestra de esta investigación será 97 colaboradores entre (docentes, administrativos y directivos) de la RED N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo.

2.3.3.1. Tipos y Diseño

- Es de Tipo; básico; “es la que realiza conocimientos y teorías.”

- Naturaleza: no experimental
- Diseño: no-experimental, transversal, correlacional.

a. *Muestras no probabilísticas*, es la elección de los elementos, que no se vincula de la probabilidad sino de las causas conexas con las características de la investigación o de quien establece la muestra.

b. la muestra de esta investigación será 97 colaboradores entre (docentes, administrativos y directivos) de la RED N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo.

2.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica es según Carrasco (2009) Establecen el conjunto de criterios y pautas que guían las actividades del investigador en cada una de las etapas o proceso de la investigación científica

Para el estudio se utilizó la técnica de la Encuesta, está la técnica que se utilizará en esta investigación, de esta manera nos permitirá recoger la información necesaria para la realización y así comprobar las hipótesis para su desarrollo eficaz y confiable en la población y su muestra.

2.4.2. Instrumentos El instrumento de recolección de datos son el cuestionario, estos a su vez son las herramientas que se aplicaran en la investigación para lo cual se aplicaran 2 instrumentos uno por cada variable, los cuales se pueden apreciar en los anexos.tabla(7,8).

2.5. Procedimientos

Se construirá un modelo econométrico, considerando la variable 1; Gestión Administrativa y variable 2; Calidad del Servicio Educativo.

2.6. Método de Análisis de Datos

Método de Evaluación: con el cual evaluaremos el proceso de ordenamiento, clasificación y presentación de los efectos del trabajo de investigación, de acuerdo a los indicadores de cada variable, al tamaño de la muestra, al tipo de análisis que se pretende obtener y en relación a los objetivos de la investigación.

- Cálculos Estadísticos: utilizaremos instrumentos de medición como tablas o cuadros estadísticos, según el tipo de análisis y el tamaño de la muestra.
- Programas Informáticos: soporte informático, procesamiento electrónico.
- Paquete Office: Soporte de Word y Excel, como hoja de cálculo.

2.7.Aspectos éticos

La investigación seguirá los principios que establece el código de ética vigente de la UCV, además, tendrá como sustento de originalidad el resultado del software Turnitin.

- Se solicitó el debido permiso autorizándose el ingreso a la institución educativa.
- Todas las encuestas respondidas se realizaron de forma anónima y confidencial, sin que nadie supiera el origen de la respuesta.
- La encuesta fue dirigida al personal directivo, docente y administrativo mostrando asertividad y respeto a sus respuestas.
- Los resultados de esta investigación serán reportados al detalle de los hechos.
- Es necesario aclarar en las diferentes interacciones con las distintas personas de los lugares visitados se mostró total respeto por los diferentes géneros, niveles socio económicos, credo religioso y orígenes étnicos. La presente investigación servirá para aclarar comportamientos perennes en forma de paradigmas de los colegios de la red 08 UGEL 01,2019.

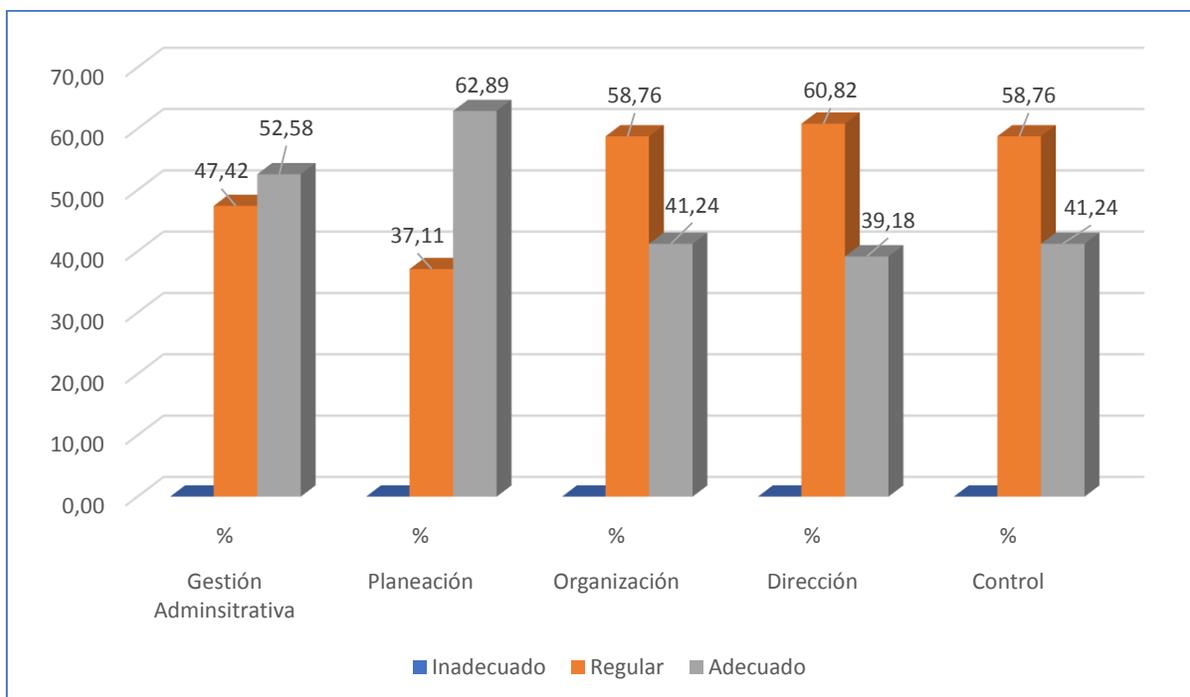
III. Resultados

Tabla 3. Variable 1 y sus dimensiones

	Gestión Administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control
	%	%	%	%	%
Inadecuado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Regular	47.42	37.11	58.76	60.82	58.76
Adecuado	52.58	62.89	41.24	39.18	41.24

Fuente: SPSS versión 25

Figura 1



Interpretación de la figura 1:

Al revisar la información que nos muestra la variable gestión administrativa con un porcentaje de 47.42% en nivel regular y 52.58% nivel adecuado, al igual, se muestran sus cuatro dimensiones planeación con resultados de 37.11% nivel regular y 62.89% nivel adecuado, luego organización con 58.76% nivel regular y 41.24% con nivel adecuado, igualmente la dirección obtuvo una evaluación 60.82% regular y 39.18% adecuada y por último el control, se encontró que el 58.76% esta posee una valoración regular, mientras que un 41.24%. Obteniendo un total de 100% en cada dimensión y variable.

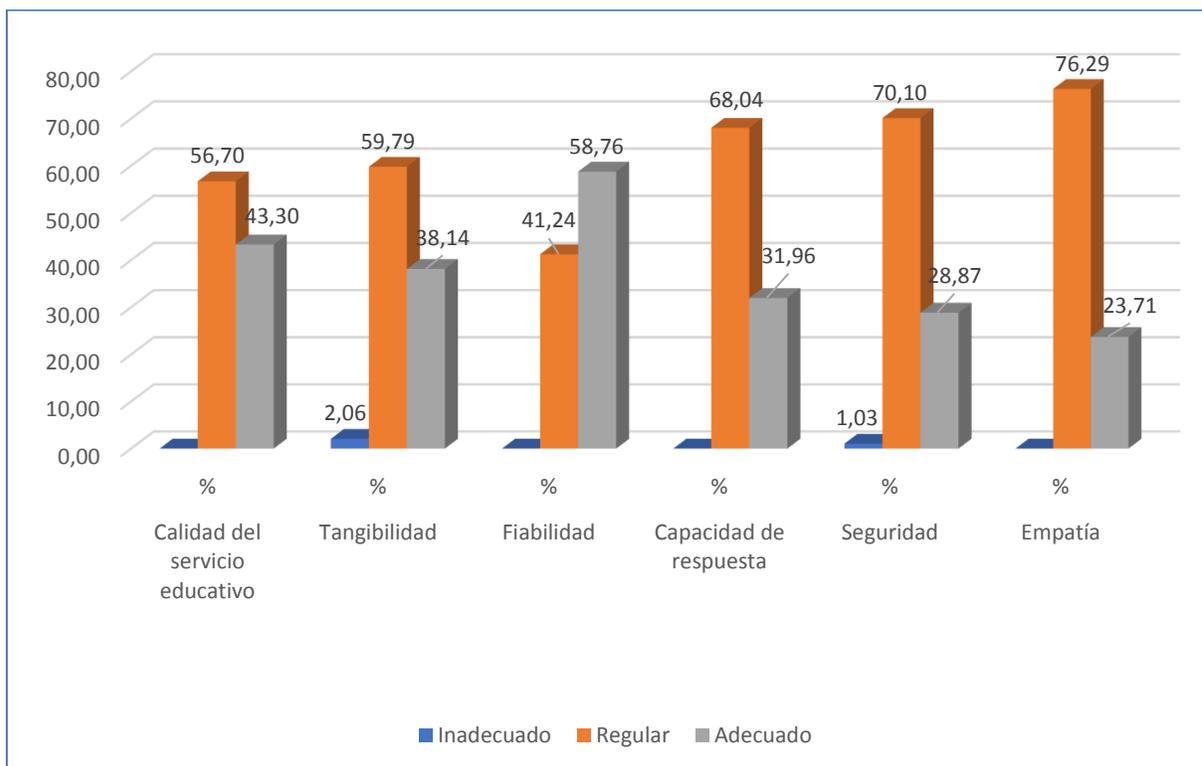
Al respecto la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje valuado de forma regular para las dimensiones de organización, dirección y control mientras que la variable principal y la dimensión de planificación obtuvieron una evaluación de nivel adecuada., el porcentaje de indecisión o valoración regular en un proceso clave en todo proceso administrativo, lo cual influye negativamente en los procedimientos y gestiones administrativos de la empresa por lo tanto hay una tendencia y posibilidad de mejora en este aspecto.

Tabla 4. Variable 2 y sus dimensiones

	Calidad del servicio educativo	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
	%	%	%	%	%	%
Inadecuado	0.00	2.06	0.00	0.00	1.03	0.00
Regular	56.70	59.79	41.24	68.04	70.10	76.29
Adecuado	43.30	38.14	58.76	31.96	28.87	23.71

Fuente: SPSS versión 25

Figura 2



Interpretación de la figura 2:

Al revisar la información que nos muestra la variable Calidad de servicio educativo con un porcentaje de 56.70% en nivel regular y 43.30% nivel adecuado, al igual, se muestran sus cinco dimensiones tangibilidad con resultados de 2.06% nivel inadecuado, 59.79% nivel regular y 38.14% nivel adecuado, luego fiabilidad con 41.24% nivel regular y 58.76% con nivel adecuado, igualmente la capacidad de respuesta obtuvo una evaluación 68.04% regular y 31.96% adecuada, así mismo, la seguridad se evaluó con 1.03% en inadecuado, 70.10% regular y finalmente 28.87% en evaluación adecuada, por último se encontró que la empatía presentó una evaluación donde el 76.29% esta posee una valoración regular, mientras que un 23.71% obtuvo una valoración adecuada. Obteniendo un total de 100% en cada dimensión y variable.

Al respecto la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje valuado de forma regular para la variable y dimensiones de calidad de servicio educativo, Tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Mientras que la dimensión fiabilidad obtuvo una evaluación de nivel adecuada., el porcentaje de indecisión o valoración regular demuestra la tendencia irregular de la gestión de calidad de servicio de forma negativa y probando las razones de la investigación.

Análisis Inferencial

En este apartado, se mostrarán las pruebas de hipótesis general y específicas como es el caso de H_0 ; que significa hipótesis nula y H_a ; conocida como hipótesis alternativa.

Contrastación de la hipótesis general

H_0 : No existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

H_a : Existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

Decisión (regla)

Sí, $p > 0 = a$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si, $p < 0 = a$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 05. Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable Gestión administrativa y Variable Calidad de servicio educativo.

		Gestión administrativa	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,611** 0.000

	N	97	97
Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,611**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	97	97

Fuente: Base de datos encuesta 2019

Interpretación: según la tabla N° 5, se aprecia que existe una correlación de $r= 0.611^{**}$ el cual representa a una Correlación positiva media considerable, de la misma forma si la $sig.=0.000$ es menor a 0.05, se niega la hipótesis nula y se asevera la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

Análisis Inferencial de las Hipótesis Específicas

Tabla 06. Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Planeación, organización, dirección, control.

			Calidad del servicio educativo	Planeación	Organización	Dirección	Control
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1.000	,609**	.685	.636	.552
		Sig. (bilateral)		0.000	0.00	0.00	0.00
		N	97	97	97	97	97

Fuente: Base de datos encuesta 2019.

Análisis inferencial de la hipótesis específica

Hi: Existe relación entre la Planeación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

Ho: No existe relación entre la Planeación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

Decisión (regla)

Si $p > \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Interpretación: según la tabla 06, se observa los resultados con una correlación de $r= 0.609^{**}$ el cual representa a una Correlación positiva media considerable, de la misma forma si la $\text{sig.}=0.000$ es menor a 0.05, por lo cual se niega la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Planeación.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre la Organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019

Ho: No existe relación entre la Organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

Decisión (regla)

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Interpretación: según la tabla 06, se observa los datos con una correlación de $r= 0.685$ el cual constituye a una Correlación positiva media considerable, de la misma forma si la $\text{sig.}=0.000$ es menor a 0.05, por lo cual se niega la hipótesis nula y se asevera la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Organización.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 3.

H_i : Existe relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

H_o : No existe relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, 2019.

Decisión (regla)

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Interpretación: así que en la tabla 06, se observa los resultados con una correlación de $r= 0.636^*$ el cual representa a una Correlación positiva media considerable, de la misma forma si la $\text{sig.}=0.000$ es menor a 0.05, por lo cual se niega la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una dependencia entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión dirección.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 4.

H_i : Existe relación entre la dimensión control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

H_o : No existe relación entre la dimensión control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de las Instituciones Educativas de la red N. ° 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019

Decisión (regla)

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Interpretación: como la tabla 06, se observa las derivaciones según la correlación de $r = 0.552^*$ el cual representa a una Correlación positiva media considerable, de la misma forma el nivel de sig.=0.000 es menor a 0.05, por lo cual se niega la hipótesis nula y se asevera la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una correspondencia entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión control.

IV. Discusión

Según los resultados estadísticos obtenidos en este nivel de correlación supera lo que indica y lo que mide las variables, cumpliendo con lo esperado y son aceptables. Como la tabla N° 04, se aprecia que existe una correlación de $r = 0.611$ el cual representa a una Correlación positiva media considerable, así mismo el nivel de $\text{sig.} = 0.000$ es menor a 0.05, se niega la hipótesis nula y se afirma y acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, en consecuencia, existe una correlación entre las variables. Al observarse que el dato estadístico en este nivel de correlación supera lo que indica y lo que mide las variables, cumpliendo con lo esperado y son aceptables.

Al revisar la información que nos muestra la variable gestión administrativa se encontró que el 47.42% posee una valoración regular mientras que un 52.58% de las variables plantean una variable de carácter adecuado. Al respecto de esta información comentada nos permitió conocer el mayor porcentaje evaluado de forma adecuada, sin embargo, se detecta un alto porcentaje de indecisión o valoración regular en un proceso clave en toda gestión administrativa, lo cual influye negativamente en los procedimientos y gestiones de la institución.

Al revisar la tabla de la dimensión organización, dirección, control se encontró que la valoración regular está por encima de la valoración adecuado, de esta observación se desprende que primordialmente se establece que la valoración de inseguridad e indecisión en las cuatro funciones de la gestión administrativa que a la vez representan a la variable uno se hace notar una cierta deficiencia y con ello se sustenta el diagnóstico de la red 08 UGEL 01,2019.

Por ello, la presente investigación, tiene semejanzas con la investigación de Camarero (2015) en el cual se encontró que el principal componente para un buen desempeño del cargo y una buena dirección, según los directores, es la gestión; así mismo, Ramírez (2015) en su investigación comprueba que existe correlación entre ambas variables de estudio.

En el sentido siguiente :existe relación de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la red N° 08 distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01,2019 y sus resultados obtenidos en donde se demuestra la fiabilidad de ambas variables ya mencionadas pero se observa también un alto porcentaje de indecisión respecto a la gestión administrativa o como se muestra en el gráfico de valoración regular en un proceso que es clave para la gestión

educativa me refiero a la gestión administrativa lo cual influye negativamente en los procedimientos de gestión en la institución educativa.

Analizando las dos variables de este trabajo de investigación se demuestra que el servicio de calidad educativo en el 58.70% esta posee una valoración regular, mientras que en 43.30% es de carácter adecuado, obteniéndose un total de 100%. Se puede observar de acuerdo a esta información que el mayor porcentaje valuado se presenta de forma regular en la variable calidad de servicio educativo conlleva a un porcentaje de indecisión e inseguridad en los servicios ofrecidos por la red N° 08 de la UGEL 01 ,2019.

En esa misma línea Cantú (2006) expresa que para seguir compitiendo se debe brindar el mejor servicio y adaptarse a los cambios rápidamente, lo que se busca más de que nada es ser la competitiva. Por lo tanto, queda demostrado que existen problemas en niveles de gestión interna que afectan a la calidad de servicio y si se continua con esta valoración los problemas que generan la tendencia regular no mejorara. Podría darse el caso de que este estudio pueda servir de referencia en otras redes educativas dependería solamente de la predisposición de ser aplicado siguiendo con el conducto regular de observar indicios de mala calidad en el servicio educativo. Pero también podría darse el caso de que en las otras redes educativas la calidad de servicio no necesariamente tendría que ser medido por las dimensiones consideradas en este estudio si no por otras dimensiones distintas de acuerdo al diagnóstico elaborado por el investigador.

De esta conceptualización refiriéndose a la calidad de servicio se derivan las siguientes dimensiones: equidad, relevancia, etc. Que son distintas a las utilizadas en esta tesis obviamente acomodada a la realidad del problema que se quiere solucionar. En el caso de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre las dos variables. $r=0,611$ el cual representa una correlación positiva media considerable. así mismo la investigación de tesis de Rodríguez (2017) concluye en que la correlacion de las variables de su investigación guarda relación en lo Afirmado por Robbins y Coulter (2018) que al respecto señalan que la gestión administrativa es el proceso de obtener los mejores resultados con recursos escasos, realizando actividades que logren los objetivos de la empresa, en cuanto a la administración contemporánea las reconocidas

investigaciones de Mintzberg concluye “define que ay que comprender los roles gerenciales de acuerdo a la situación que nos toca vivir.

Eusko (2012) define como cambios significativos que da en las instituciones para poder lograr los objetivos y a la vez se necesita ciertos estímulos, apoyo y muchas exigencias nos lleva a planificar así mismo son alternativas que nos empujan a integrar esfuerzos, recursos y proponer plan en conjunto. Identificando los diversos roles; estos tienen que ver con el entorno social de aquí se desprenden y se seleccionen los siguientes a) los niveles más altos en la organización. b) El rol del líder definido por Mintzberg es más relevante para los niveles bajos dentro de la organización.

También la hipótesis alternativa específica 2 se refiere que existe relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos enlacen dicha red N°08 V.M.T. cuya hipótesis específica es reforzada por Bernal, Martínez, parra y Jiménez (2015) el logro de la calidad educativa necesariamente tiene que tener orden y ser metódico para lograr el reto ,representa toda una organizacion.También canal (2018) define como estructuras que tienen el mismo objetivo, los mismos intereses en común, donde involucra a todos los miembros en el trabajo y ser responsables por igual. Así mismo ofrecen ciertas oportunidades de aprendizaje a los docentes, donde les permita detectar las necesidades de la gestión y de la dirección.

Se valida que existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la red N° 08 del distrito de Villa María Del Triunfo UGEL 01 ,2019; cuya hipótesis específica se puede contrastar lo dicho por Freire (2010) donde la dirección se realiza cuando los gerentes determinan las tareas a realizar agrupan las actividades organizan la comunicación su trabajo es con y a través de las personas. La principal función de la dirección sería la motivación ya que esta acción ayuda a resolver conflictos constantemente influyen en los equipos. También se acepta la hipótesis alternativa específica que señala que el control de la gestión administrativa se relaciona con la calidad educativa en la red N° 8 del distrito de Villa María Del Triunfo, UGEL 01 ,2019 esta hipótesis se puede contrastar con lo señalado por Freire (2010) el control es la función administrativa que se ejecuta una vez establecido los objetivos de la planeación representa lo que se ha puesto en acción la labor del gerente es que los objetivos se cumplan y se corrijan siendo el proceso de control comparar y corregir. Analizando los

resultados y sus respectivos análisis se pudo encontrar la correlación de ambas variables en la red N.º 08 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo, periodo 2019.

Por ello, la presente investigación, tiene semejanzas con la investigación de Camarero (2015) en el cual se encontró que el principal componente para un buen desempeño del cargo y una buena dirección, según los directores, es la gestión, Al respecto Robbins y Coulter (2018) señalan “las compañías que contratan gerentes con base en el talento obtienen un incremento de 48 por ciento en su rentabilidad, un 22 por ciento en su productividad, un incremento del 30 por ciento en puntuaciones de compromiso de los empleados, un aumento del 17 por ciento en las puntuaciones de los clientes y una disminución de 19 por ciento en la rotación de personal”.

Se acepta la hipótesis específica N° 3: existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio de las instituciones educativas de la red N° 08 del distrito de Villa María Del Triunfo periodo 2019 realizando el respectivo análisis inferencial y consecuentemente siguiendo con la contrastación se determinará si la serie de datos tiene un comportamiento paramétrico. Debido a que se tienen 97 datos, y la muestra es mayor a 50, se utilizará el estadígrafo de Kolmorov-Smirnov y Sperman.

Según resultado el p valor de la variable independiente es de 0.391. En la primera sig. Se tiene un valor menor a 0.05 obteniendo datos no paramétricos, puesto que al menos una de las variables tiene características ordinales, por tanto, utilizaremos la prueba de RO- SPERMAN para la contratación de hipótesis. De igual manera Freire (2010) cuando se refiere a la dirección expresa que las instituciones educativas usando criterios coherentes deben de hacer cumplir la racionalidad basándose en la calidad total.

Con respecto a la hipótesis alternativa N° 4 Se acepta también la contrastación siendo la hipótesis alterna el cual existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio de las instituciones educativas de la red 08 V.M.T. en el periodo 2019. Además se aprecia una correlación de $r=0.552^{**}$ observándose una correlación positiva media también. Paulo Freire (2010) refuerza la idea y conceptúa al control como una función administrativa que se ejecuta una vez establecidos los objetivos.

V. Conclusiones

Primera:

Las variables presentes en el trabajo de investigación, claves en un proceso administrativo, son de suma preocupación, ya que influye de manera negativa en los objetivos, componentes, procedimientos y gestiones administrativos de la institución, de manera interna y externa.

La calidad del servicio de educación, se opera de forma anormal, ya que la dimensión que está más acentuada es la dimensión de la planificación institucional, donde la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y presupuesto, no están bien definidas, esta conclusión deriva del hecho que sobresale o resalta más lo adecuado con un porcentaje de 62,89 % junto a la valoración de regular que hace un 37,11% que es más de la mitad (del porcentaje adecuado) se demuestra entonces un alto porcentaje de indecisión, cuando la planeación debería estar dentro de un plan viable.

Segunda:

El plan estratégico, parte de elementos que están en el proyecto educativo institucional o dentro del plan anual de trabajo, casi siempre sucede que las diferentes programaciones de las actividades no se encuentran bien establecidas, ya que no se sabe cuáles son los resultados finales. También no precisa definitivamente los tiempos en que se van a realizar los objetivos planeados, lo que sí se hace es delegar funciones.

Tercera: En la delegación de funciones administrativas se presentan muchos problemas. Sucede que la mayoría de directores de la red N° 08 desconocen las funciones administrativas específicas y siempre quieren sacarle el máximo provecho al tiempo de los trabajadores que cumplen funciones específicas, creándose un conflicto de intereses y también acomodan los horarios para sus recomendados.

Cuarta: Como parte principal, que está relacionado directamente con el desempeño del directivo, son ciertas habilidades necesarias que este debe tener para que el factor humano sea positivo en sus decisiones. Al respecto Robbins y Coulter (2018) señalan “las compañías que contratan gerentes con base en el talento obtienen un incremento de 48 por ciento en su rentabilidad; un 22 por ciento, en su productividad y un incremento del 30 por ciento, en compromiso.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda la formación continua para los directivos y colaboradores, a fin de actualizar sus conocimientos y fortalecer sus competencias, para llevar a cabo una gestión educativa de calidad, de tal manera, que se encuentren preparados para dirigir la escuela del futuro.

Segunda:

Que se favorezcan desde la gestión administrativa para la mejora de los aprendizajes, promoviendo y liderando la mejora de las prácticas de convivencia social, dentro de las instalaciones de las instituciones educativas. Se hace necesario por parte de las administraciones educativas gestionar actividades que respeten la diversidad curricular, el ritmo y los estilos de aprendizaje entre los estudiantes, y así puedan adoptar comportamientos proactivos en bien de la institución educativa y apoyen a su mantenimiento.

Tercera:

Es necesario gestionar capacitaciones y acompañamiento continuo a los colaboradores y directivos para asumir situaciones de liderazgo proactivo que permita formar equipos de trabajo, organizar actividades que involucren a los docentes, estudiantes y padres de familia, a través de las comisiones y se logren las metas del plan de trabajo de la institución educativa, considerando las necesidades de la comunidad educativa.

Cuarta:

Realizar talleres dinámicos para la participación de los integrantes de la comunidad educativa así mejorar las relaciones, favorecer los aprendizajes y el desarrollo de estrategias fomentando la productividad de los miembros de la comunidad. Se recomienda establecer los vínculos de la escuela con la comunidad para promover jornadas, valores y cuidado ambiental, preparándose para la vida y el trabajo, así mismo, supervisar los recursos económicos y la administración del plan estratégico de las mismas a nivel de docentes y directivos en la institución educativa.

REFERENCIAS

- Pinto, T. (2012) Maestros y Maestras con visión de futuro [Redes educativas institucionales]. Recuperado de [http:// http://ugelantaparaelmundo.blogspot.com/2012/04/redes-educativas-institucionales-2012.html](http://ugelantaparaelmundo.blogspot.com/2012/04/redes-educativas-institucionales-2012.html)
- Arocho, W. (2010). El concepto de calidad Educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural: "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 10, núm. 1, enero-abril, 2010, pp. 1-28 Universidad de Costa Rica San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica
- Vicencio, R. (2018). Gestión de las Redes Educativas en la Complacencia Laboral en los Docentes. Ambo-2018. *Tesis de maestría*. Universidad cesar vallejo, lima.
- Bernal, S., Martínez, P., Parra, P., y Jiménez H. (2015). Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Iberoamericano .En Revista Entramados- Educación y Sociedad, Año, No. 2, Septiembre 2015 Pp. 107-124.
- Asencios, L. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martin 2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación, Escuela de Posgrado, lima.
- Garay, C. (2016). *La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Red 5 del distrito de Ventanilla-Callao en el periodo 2016*. Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo, Facultad de letras y ciencia, Lima.
- Cesar, M. c. (2011). Revista brasileira de marketing. *Remarek*, 10, 146-162. doi:: 10.5585/remarek.v10i2.2212
- Chano, I. (2011). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, México: Mc Grau Hill.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración (14ªed)*, Funciones administrativas (pp. 8-9). México, México: Pearson educación de México s.a.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración (14ªed)*, Roles gerenciales de Mintzberg (pp. 10-11). México, México: Pearson educación de México s.a.
- Del pino, P. (2015). *Un estudio de caso, sobre institucionalización del Liderazgo Instruccional para la mejora de resultados académicos*. (Tesis de maestría), Pontificia Universidad católica de chile, Facultad de educación.
- Desarrollo de una cultura de calidad*. (2006). santa fe, México: recuperado de:
file:///C:/Users/luis/Desktop/R.calidad%20educativa/Desarrollo_de_una_Cultura_de_Calidad.pdf.
- Edugestores. (2019). *Red peruana de gestores de la educación*. Obtenido de <https://www.edugestores.pe/docs/lineamientos-que-orientan-la-organizacion-y-funcionamiento-de-redes-educativas-rurales/>
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa publica del callao*. (Tesis de maestría). Universidad san Ignacio de Loyola, facultad de educación, lima.
- Esquivel, N. y Huamani, D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de san Sebastián-cusco 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Andina del Cusco, Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables.
- Freire, P. (2010). El concepto de la calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *10 (10)*. Obtenido de:
[Zttps://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf).
- Guerra, S. (1999). Las trampas de la calidad. *8 (2)*. Obtenido de:
file:///C:/Users/luis/Downloads/Dialnet-Las Trampas De LaCalidad-2973330.pdf
- Guerra, S. (2010). Actualidades investigativas en educación. *10(1)*.

- Guerra, S. (2010). El concepto de la calidad educativa: una mirada crítica histórica. *10(01)*.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>
- Herrera, T. (2010). La gestión de la calidad en los servicios. (02), 02. Obtenido de
file:///C:/Users/luis/Desktop/R.calidad%20educativa/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicio.pdf
- Acuña, J. (2012). Control de calidad enfoque integral y estadístico. Recuperado de
https://play.google.com/store/books/details?id=FJnGDwAAQBAJ&rdid=book-FJnGDwAAQBAJ&rdot=1&source=gbs_vpt_read&pcampaignid=books_booksearch_viewport
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Recuperado de:
https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006._Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n._7a._ed._M%C3%A9xico._McGraw_Hill._pp._298
- Chiavenato, I. (2014). La administración en la sociedad moderna. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (13-14). México: Mc. Graw - Hill Interamericana de México S.A.
- Chiavenato, I. (2006). La administración concepto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (50). México: Mc. Graw - Hill.
- Eusko, J. (2012). “Redes Educativas”. Departamento de Educación, Universidades e Investigación. Gobierno Vasco. Universidad Hezkuntza, pg.4-5.
- Mariño, I. y Traverso, D. (2017). *Experiencia redes educativas rurales, fe y alegría*. (95).
Obtenido de https://tarea.org.pe/wp-content/uploads/2018/02/Tarea95_23_IrmaMarino_DiegoTraverso.pdf
- Vielma, L y Muñoz A. (2010). *La calidad de los servicios de la gestión administrativa del ministerio del poder popular para la educación en Venezuela*, 4(3). Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4150632>

- Nole, J. (2016). *Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad peruana unión, Unidad de Posgrado Ciencias Humanas y Educación, Lima.
- Ovalle, C. (2019). Revisión crítica de la literatura sobre efectos de la jornada escolar en los aprendizajes escolares: Evidencia para informar la nueva política de Jornada Única en Colombia. *Revista de la escuela de psicología de la universidad de Manizales*, 2(2). doi: <https://doi.org/10.30554/tempuspsi.2.2.2625.2019>
- Rodríguez, R. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Facultad de letras y ciencias humanas, Lima.
- Salguero, N y García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Recuperado de:*
https://www.google.com/search?q=Salguero-Barba,+N.,+%26+C.,+G+%282018%29.+Gesti%C3%B3n+Administrativa+Eficiente.+Polo+del+conocimiento,+3%289%29,+331-342,+doi:+10.23857/casedelpo.2018.3.9.+Septiembre.331-342.&source=lmns&bih=486&biw=1093&rlz=1C1CHBF_esPE880PE880&safe=active&hl=es-419&ved=2ahUKEwiVvJyo3fvnAhXdJrkGHbBEA2UQ_AUoAHoECAEQAA
- Suarez, L. y Talavera, R. (2014). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014*. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Educación e Idioma, Lima.
- 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, facultad de letras y ciencias humanas, lima.
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. Edición: Segunda julio de 2010. Obtenido de:

file:///C:/Users/luis/Desktop/R.calidad%20educativa/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicio.pdf

- Tubay, M. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of science and research: Revista ciencia e investigación*, 4(, 36-41).
- Vázquez, E. (2010). Modelo de gestión educativa estratégica. *Alianza por la calidad de la educación, segunda edición*. Obtenido de [http://www.seslp.gob.mx/pdf/taller2011-2012/uno/Documentos/9915-Modelo%20de%20Gestion%20Educativa final. Pdf](http://www.seslp.gob.mx/pdf/taller2011-2012/uno/Documentos/9915-Modelo%20de%20Gestion%20Educativa%20final.Pdf)
- Chiavenato, I. (2014). La administración en la sociedad moderna. Introducción a la Teoría General de la Administración. (13-14) .México: Mc. Graw - Hill Interamericana de México S.A.
- Campos y Loza (2014). Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios, tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima -Perú.
- Cuadra, P, Alejandro y Veloso B, (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las Organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2 (22), 43-58.ISSN:0716-498X. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=650/65027764004>
- Ramos, D. (2014).El Concepto de Clima Organizacional. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Recuperado de: <http://climaorganizationalyulaimaduque.blogspot.com/2014/04/el-concepto-declima-organizational.html>.
- Gómez, I. (2015). Innovación y cultura organizacional. Madrid: Tesis Doctoral en Administración en la Facultad de Ciencias Económica y Empresariales - UNED. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-Igomez&dsID=Documento.pdf>
- Hernández, F y Baptista, (2010). Metodología de la investigación. (5° ed.). México: Mc. Graw Hill / Interamericana editores, S. A. de C.V.

- Ministerio de Educación (2012). Marco del buen desempeño directivo. Perú Recuperado de:
http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Ramírez, C. (2015). Desempeño directivo y la gestión pedagógica del director en las instituciones educativas de la Red N° 5, (Tesis de Maestría) Universidad cesar vallejo facultad de letras y ciencias humanas, lima.
- Zambrano, C. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la Universidad Técnica de Machala. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200022.
- Valderrama, S y Guillen, O. (2013). Guía para elaborar tesis universitaria. Escuela posgrado. Ando educando. P, 62.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación. Recuperado de [http://](http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf)
<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- Sousa, D. Driessnack, M. Y Mendes, A. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. Rev. Latino-am Enfermagem, 15(3), Recuperado de:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Cueva, N. (2016). Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo, Facultad de letras y ciencia, Lima.
- Carrasco, D. (2006). Metodología de la investigación científica. Recuperado de:
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_?auto=download
- Terry, G. y Franklin, S. (1986) Principios de administración. Recuperado de:
http://virtual.urbe.edu/librotexto/658_4_TER_1/indice.pdf
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). Administración y control de calidad. Recuperado de:
https://www.academia.edu/10999715/Administracion_y_Control_de_Calidad_-_Evans_7ma

Eyssautier, M, (2010). Elementos básicos de administración. Recuperado de:

<http://bookparadise.online/pdf?title=Elementos+Basicos+De+Administracion&geo=es&i=OTc4LTYwNzE3MDQyNDU%3D&src=blogspot#read>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
<p>Título: La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Red N° 8 del distrito de Villa maría del triunfo en el periodo 2019. Autor: Santaría Cardenas luis</p>					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de en la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.	Existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019	Variable Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El tipo de investigación : Pertenece al enfoque cuantitativo, básico; con un nivel correlacional , dado que está interesada en determinar la relación La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Red N° 08 del distrito de V.M.T en el periodo 2019 ➤ El Método de investigación hipotético deductivo ➤ Diseño de investigación Experimental, Transaccional Correlativo. 	<p>poblacion</p> <p>La población de estudio está conformada por 130 colaboradores (docentes y directivos) de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.</p> <p>Muestra</p> <p>Sampieri et al. (2006) señalo lo siguiente: para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés, tiene que definirse de antemano con precisión, debe ser representativo de la población.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			
¿Cuál es la relación entre la planificación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019?	Determinar la relación entre la planificación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.	Existe relación entre la planificación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.			
¿Cuál es la relación entre la organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019?	Determinar la relación entre la organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.	Existe relación entre la organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.			
¿Cuál es la relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019?	Determinar la relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.	Existe relación entre la dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.	Variable Calidad De Servicio Educativo		
¿Cuál es la relación entre el control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N. ° 8 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019?	Determinar la relación entre el control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.	Existe relación entre el control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 08 del distrito de villa María del triunfo en el periodo 2019.			

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
1	La Institución Educativa tiene ambientes modernos.	/		/		/		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desarrollo de las clases.	/		/		/		
3	El mobiliario de mi Institución Educativa es adecuado para recibir mis clases.	/		/		/		
4	El patio de mi Institución Educativa tiene espacio suficiente para recrearnos.	/		/		/		
5	El aula tiene un ambiente ordenado para el desarrollo de mi clase.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
7	El contenido de los cursos es desarrollado por los profesores según lo planificado.	/		/		/		
8	Los profesores proporcionan el cronograma de actividades académicas.	/		/		/		
9	Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido.	/		/		/		
10	La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes.	/		/		/		
11	La Institución Educativa brinda servicio médico-odontológico.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
12	La Institución Educativa brinda servicios complementarios como fútbol, ajedrez, otros.	/		/		/		
13	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los padres de familia.	/		/		/		
14	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los estudiantes.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
15	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.	/		/		/		
16	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.	/		/		/		
17	Los profesores aclaran las dudas de los padres.	/		/		/		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
18	El personal de la Institución Educativa brinda atención personalizada a todos los estudiantes.	/		/		/		
19	El personal docente de la Institución educativa brinda alternativas de apoyo académico.	/		/		/		
20	El personal administrativo está presto a atender las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: ALEJANDRO RAMIREZ PILES DNI: 07191553

Especialidad del validador: metodólogo

07 de 12 del 2019



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	La Institución Educativa tiene ambientes modernos.	/		/		/		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desarrollo de las clases.	/		/		/		
3	El mobiliario de mi Institución Educativa es adecuado para recibir mis clases.	/		/		/		
4	El patio de mi Institución Educativa tiene espacio suficiente para recrearnos.	/		/		/		
5	El aula tiene un ambiente ordenado para el desarrollo de mi clase.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El contenido de los cursos es desarrollado por los profesores según lo planificado.	/		/		/		
8	Los profesores proporcionan el cronograma de actividades académicas.	/		/		/		
9	Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido.	/		/		/		
10	La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes.	/		/		/		
11	La Institución Educativa brinda servicio médico-odontológico.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La Institución Educativa brinda servicios complementarios como fútbol, ajedrez, otros.	/		/		/		
13	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los padres de familia.	/		/		/		
14	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los estudiantes.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.	/		/		/		
16	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.	/		/		/		
17	Los profesores aclaran las dudas de los padres.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal de la Institución Educativa brinda atención personalizada a todos los estudiantes.	/		/		/		
19	El personal docente de la Institución educativa brinda alternativas de apoyo académico	/		/		/		
20	El personal administrativo está presto a atender las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Los ítems miden adecuadamente las dimensiones*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: *Ramiro Sáenz Soto Barman* DNI: *04202265*

Especialidad del validador: *Docente de Investigación y Postgrado*

18 de 11 del 2017



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
1	La Institución Educativa tiene ambientes modernos.	/		/		/		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desarrollo de las clases.	/		/		/		
3	El mobiliario de mi Institución Educativa es adecuado para recibir mis clases.	/		/		/		
4	El patio de mi Institución Educativa tiene espacio suficiente para recrearnos.	/		/		/		
5	El aula tiene un ambiente ordenado para el desarrollo de mi clase.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
7	El contenido de los cursos es desarrollado por los profesores según lo planificado.	/		/		/		
8	Los profesores proporcionan el cronograma de actividades académicas.	/		/		/		
9	Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido.	/		/		/		
10	La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes.	/		/		/		
11	La Institución Educativa brinda servicio médico-odontológico.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
12	La Institución Educativa brinda servicios complementarios como fútbol, ajedrez, otros.	/		/		/		
13	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los padres de familia.	/		/		/		
14	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los estudiantes.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
15	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.	/		/		/		
16	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.	/		/		/		
17	Los profesores aclaran las dudas de los padres.	/		/		/		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
18	El personal de la Institución Educativa brinda atención personalizada a todos los estudiantes.	/		/		/		
19	El personal docente de la Institución educativa brinda alternativas de apoyo académico	/		/		/		
20	El personal administrativo está presto a atender las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ORE QUIÑONES Oswaldo Faustino DNI: 32537856

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN EN LA EDUCACIÓN

12 de 11 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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



[Signature]
Experto Informante.
 SubDirector Form. General

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	Se han establecido funciones entre el director y los trabajadores.	/		/		/		
2	Se ha determinado claramente los objetivos de la institución.	/		/		/		
3	Es recomendable establecer funciones básicas.	/		/		/		
4	Es necesario anticipar posibles contingencias futuras.	/		/		/		
5	Es necesario reestructurar el plan estratégico.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	Es necesario subdividir los equipos funcionales.	/		/		/		
7	Es necesario delegar responsabilidades.	/		/		/		
8	Establecer vínculos es lo más adecuado.	/		/		/		
9	Es necesario especificar los requisitos de cada función.	/		/		/		
10	Seleccionar talentos, es el éxito de una gestión.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	Solo el director puede tener la dirección correcta de la gestión pedagógica.	/		/		/		
12	Una adecuada dirección se basa en el personal de confianza.	/		/		/		
13	La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada.	/		/		/		
14	Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa.	/		/		/		
15	La adecuada gestión se especifica en una directiva.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Control							
16	Comparar resultados con objetivos es lo más adecuado.	/		/		/		
17	Es necesario evaluar los resultados de desempeño.	/		/		/		
18	Es necesario mostrar sugerencias correctivas.	/		/		/		
19	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?	/		/		/		
20	Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ORE QUINONES Oswaldo Faustino DNI: 32537886

Especialidad del validador: Administración en la educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

.....de...noviembre. Del 2019.....

Oswaldo F. Ore Quinones
 SubDirector Form General
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: Tangibilidad							
1	La Institución Educativa tiene ambientes modernos	/		/		/		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desarrollo de las clases.	/		/		/		
3	El mobiliario de mi Institución Educativa es adecuado para recibir mis clases.	/		/		/		
4	El patio de mi Institución Educativa tiene espacio suficiente para recrearnos.	/		/		/		
5	El aula tiene un ambiente ordenado para el desarrollo de mi clase.	/		/		/		
	DIMENSION 2: Fiabilidad							
7	El contenido de los cursos es desarrollado por los profesores según lo planificado.	/		/		/		
8	Los profesores proporcionan el cronograma de actividades académicas.	/		/		/		
9	Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido.	/		/		/		
10	La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes.	/		/		/		
11	La Institución Educativa brinda servicio médico-odontológico.	/		/		/		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta							
12	La Institución Educativa brinda servicios complementarios como fútbol, ajedrez, otros.	/		/		/		
13	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los padres de familia.	/		/		/		
14	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los estudiantes.	/		/		/		
	DIMENSION 4: Seguridad							
15	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.	/		/		/		
16	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.	/		/		/		
17	Los profesores aclaran las dudas de los padres.	/		/		/		
	DIMENSION 5: Empatía							
18	El personal de la Institución Educativa brinda atención personalizada a todos los estudiantes.	/		/		/		
19	El personal docente de la Institución educativa brinda alternativas de apoyo académico.	/		/		/		
20	El personal administrativo está presto a atender las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay Suficiencia

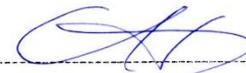
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: ALEJANDRO RAMIREZ RIOS DNI: 07191553

Especialidad del validador: metodólogo

07 de 12 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	Se han establecido funciones entre el director y los trabajadores.	/		/		/		
2	Se ha determinado claramente los objetivos de la institución.	/		/		/		
3	Es recomendable establecer funciones básicas.	/		/		/		
4	Es necesario anticipar posibles contingencias futuras	/		/		/		
5	Es necesario reestructurar el plan estratégico.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	Es necesario subdividir los equipos funcionales.	/		/		/		
7	Es necesario delegar responsabilidades.	/		/		/		
8	Establecer vínculos es lo más adecuado.	/		/		/		
9	Es necesario especificar los requisitos de cada función	/		/		/		
10	Seleccionar talentos, es el éxito de una gestión	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	Solo el director puede tener la dirección correcta de la gestión pedagógica.	/		/		/		
12	Una adecuada dirección se basa en el personal de confianza	/		/		/		
13	La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada.	/		/		/		
14	Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa	/		/		/		
15	la adecuada gestión se especifica en una directiva	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Control							
16	Comparar resultados con objetivos es lo más adecuado.	/		/		/		
17	Es necesario evaluar los resultados de desempeño.	/		/		/		
18	Es necesario mostrar sugerencias correctivas	/		/		/		
19	Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?	/		/		/		
20	Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Dr. Uego Vilca Carlos Sixto DNI: 09826463

Especialidad del validador: metodologo

..16...del11...noviembre. Del 2019.....

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: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
1	La Institución Educativa tiene ambientes modernos	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desarrollo de las clases.	✓		✓		✓		
3	El mobiliario de mi Institución Educativa es adecuado para recibir mis clases	✓		✓		✓		
4	El patio de mi Institución Educativa tiene espacio suficiente para recrearnos.	✓		✓		✓		
5	El aula tiene un ambiente ordenado para el desarrollo de mi clase.	✓						
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
7	El contenido de los cursos es desarrollado por los profesores según lo planificado.	✓		✓		✓		
8	Los profesores proporcionan el cronograma de actividades académicas.	✓		✓		✓		
9	Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido.	✓		✓		✓		
10	La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes.	✓		✓		✓		
11	La Institución Educativa brinda servicio médico-odontológico.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
12	La Institución Educativa brinda servicios complementarios como fútbol, ajedrez, otros.	✓		✓		✓		
13	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los padres de familia.	✓		✓		✓		
14	La Institución Educativa realiza talleres de psicología para los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
15	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.	✓		✓		✓		
17	Los profesores aclaran las dudas de los padres.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
18	El personal de la Institución Educativa brinda atención personalizada a todos los estudiantes.	✓		✓		✓		
19	El personal docente de la Institución educativa brinda alternativas de apoyo académico.	✓		✓		✓		
20	El personal administrativo está presto a atender las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: Dr. Vega Urra, Carlos Sixto DNI: 09826463

Especialidad del validador: metodólogo

16 de 11 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

³Claridad: 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


Firma del Experto Informante.

Tabla 10. Resumen Estadístico- Preguntas Variable 1: Gestión administrativa

ítems	FR					M	DE	g1	g2	IHC	h2	id	Aceptable
	1	2	3	4	5								
P1	10.31	37.11	24.74	20.62	7.22	2.77	1.113	0.324	-0.721	0.40	0.39	0.006	Si
P2	4.12	28.87	23.71	34.02	9.28	3.15	1.074	-0.058	-0.950	0.74	0.84	0.000	Si
P3	10.31	37.11	34.02	17.53	1.03	2.62	0.929	0.122	-0.587	0.30	0.76	0.008	Si
P4	0.00	9.28	6.19	46.39	38.14	4.13	0.897	-1.055	0.626	0.32	0.60	0.050	Si
P5	0.00	7.22	35.05	34.02	23.71	3.74	0.905	-0.066	-0.902	0.31	0.63	0.000	Si
P6	4.12	35.05	17.53	35.05	8.25	3.08	1.096	0.028	-1.144	0.73	0.86	0.000	Si
P7	3.09	43.30	32.99	17.53	3.09	2.74	0.893	0.535	-0.288	0.63	0.70	0.000	Si
P8	1.03	47.42	32.99	15.46	3.09	2.72	0.851	0.779	-0.083	0.69	0.66	0.000	Si
P9	3.09	31.96	28.87	31.96	4.12	3.02	0.968	0.029	-0.904	0.30	0.67	0.007	Si
P10	1.03	27.84	23.71	37.11	10.31	3.28	1.018	-0.042	-1.064	0.55	0.69	0.000	Si
P11	2.06	27.84	31.96	35.05	3.09	3.09	0.914	-0.103	-0.876	0.37	0.80	0.000	Si
P12	7.22	30.93	34.02	23.71	4.12	2.87	0.996	0.081	-0.588	0.30	0.58	0.000	Si
P13	4.12	29.90	20.62	36.08	9.28	3.16	1.087	-0.087	-1.026	0.71	0.83	0.000	Si
P14	4.12	24.74	24.74	37.11	9.28	3.23	1.056	-0.198	-0.824	0.62	0.80	0.000	Si
P15	9.28	67.01	8.25	11.34	4.12	2.34	0.945	1.305	1.281	0.30	0.80	0.050	Si
P16	15.46	42.27	12.37	24.74	5.15	2.62	1.168	0.389	-0.964	0.67	0.74	0.000	Si
P17	3.09	22.68	35.05	34.02	5.15	3.15	0.939	-0.162	-0.551	0.31	0.61	0.035	Si
P18	0.00	29.9	20.6	42.3	7.2	3.27	0.974	-0.081	-1.248	0.52	0.57	0.000	Si
P19	1.03	23.71	43.30	26.80	5.15	3.11	0.865	0.172	-0.422	0.30	0.47	0.008	Si
P20	2.06	31.96	40.21	19.59	6.19	2.96	0.923	0.407	-0.317	0.30	0.62	0.030	Si

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se observa que los valores de la correlación ítem-test corregida superan el 0.3, lo que indica que miden la misma variable, los valores de las comunales también superan el 0.3, es decir cumplen con lo esperado y son aceptables. Así como la varianza y curtosis cumplen con las reglas de valores entre -1.5 y 1.5 para que las variables sean aceptables. El id está por debajo de 0.05 lo que indica

Tabla 11 Resumen Estadístico- Preguntas Variable 2: Calidad de servicio

ítems	FR					M	DE	g1	g2	IHC	h2	id	Aceptable
	1	2	3	4	5								
P1	4.12	41.24	26.80	20.62	7.22	2.86	1.031	0.471	-0.628	0.71	0.842	0.000	Si
P2	9.28	34.02	28.87	25.77	2.06	2.77	1.005	0.033	-0.852	0.52	0.711	0.000	Si
P3	3.09	46.39	25.77	18.56	6.19	2.78	0.992	0.647	-0.443	0.71	0.851	0.000	Si
P4	18.56	13.40	27.84	35.05	5.15	2.95	1.202	-0.377	-0.972	0.71	0.925	0.000	Si
P5	17.53	13.40	29.90	34.02	5.15	2.96	1.181	-0.384	-0.889	0.71	0.900	0.000	Si
P6	1.03	39.18	37.11	18.56	4.12	2.86	0.878	0.571	-0.339	0.31	0.499	0.001	Si
P7	3.09	25.77	27.84	38.14	5.15	3.16	0.976	-0.202	-0.811	0.61	0.879	0.000	Si
P8	5.15	19.59	36.08	32.99	6.19	3.15	0.983	-0.251	-0.390	0.43	0.811	0.023	Si
P9	0.00	7.22	23.71	60.82	8.25	3.70	0.724	-0.652	0.430	0.30	0.874	0.007	Si
P10	0.00	19.59	42.27	22.68	15.46	3.34	0.967	0.324	-0.815	0.30	0.752	0.013	Si
P11	13.40	29.90	26.80	23.70	6.20	2.79	1.136	0.112	-0.852	0.60	0.922	0.000	Si
P12	6.20	39.20	30.90	19.60	4.10	2.76	0.977	0.359	-0.467	0.30	0.841	0.004	Si
P13	3.09	12.37	53.61	25.77	5.15	3.18	0.829	-0.116	0.587	0.56	0.876	0.000	Si
P14	11.34	27.84	29.90	24.74	6.19	2.87	1.105	0.034	-0.772	0.58	0.910	0.000	Si
P15	6.20	51.50	22.70	17.50	2.10	2.58	0.922	0.622	-0.309	0.33	0.837	0.003	Si
P16	13.40	43,3	24,7	11.30	7.20	2.56	1.089	0.666	-0.117	0.31	0.385	0.000	Si
P17	4.12	52.58	22.68	16.49	4.12	2.64	0.949	0.786	-0.125	0.30	0.664	0.007	Si
P18	3.09	36.08	29.90	25.77	5.15	2.94	0.977	0.263	-0.764	0.76	0.936	0.000	Si
P19	13.40	30.93	27.84	21.65	6.19	2.76	1.125	0.170	-0.777	0.62	0.898	0.000	Si
P20	6.19	46.39	28.87	14.43	4.12	2.64	0.949	0.636	-0.033	0.30	0.859	0.002	Si

Fuente: Elaboración Propia **Interpretación:** Se observa que los valores de la correlación ítem-test corregida superan el 0.3, lo que indica que miden la misma variable, los valores de las comunialidades también superan el 0.3, es decir cumplen con lo esperado y son aceptables. Así como la varianza y curtosis cumplen con las reglas de valores entre -1.5 y 1.5 para que las variables sean aceptables. El id está por debajo de 0.05 lo que indica que bajo margen de error.

CUESTIONARIO

1 Gestión Administrativa

Las respuestas del presente cuestionario son **anónimas y confidenciales**. Servirá para recoger información sobre las 2 variables (gestión administrativa y calidad de servicio educativo).

La presente encuesta ha sido elaborada para que sea respondido por Ustedes. Marcando las siguientes opciones de:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

2._ Calidad de servicio Educativo

Encuesta dirigida al personal de la Red 16 del distrito de Villa el salvador del periodo 2019.

Buenos días/tardes, estimados colaboradores la presente encuesta ha sido elaborada para que sea respondido por Ustedes. Marcando las siguientes opciones de:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
ÍTEM		1	2	3	4	5
D1	Planeación					
1	¿Se han establecido funciones entre el director y los trabajadores?					
2	¿Se ha determinado claramente los objetivos de la institución?					
3	¿Es recomendable establecer funciones básicas?					
4	¿Es necesario anticipar posibles contingencias futuras?					
5	¿Es necesario reestructurar el plan estratégico?					
D2	Organización					
6	¿Es necesario subdividir los equipos funcionales?					
7	¿Es necesario delegar responsabilidades?					
8	¿Establecer vínculos es lo más adecuado?					
9	¿Es necesario especificar los requisitos de cada función?					
10	¿Seleccionar talentos, es el éxito de una gestión?					
D3	Dirección					
11	¿Solo el director puede tener la opinión correcta de la gestión pedagógica?					
12	¿Una adecuada dirección se basa en el personal de confianza?					
13	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?					
14	¿Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa?					
15	¿La adecuada gestión se especifica en una directiva?					
D4	CONTROL					
16	¿Comparar resultados con objetivos es lo más adecuado?					
17	¿Es necesario evaluar los resultados de desempeño?					
18	¿Es necesario mostrar sugerencias correctivas?					
19	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?					
20	¿Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa?					

Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO		nunc a	casi nunc a	a veces	Casi Siempr e	siempre
D1	Tangibilidad	1	2	3	4	5
1	¿La Institución Educativa tiene ambientes modernos?					
2	¿La infraestructura de la Institución Educativa es, adecuado para el desarrollo de las clases?					
3	¿El mobiliario de mi Institución Educativa es adecuado para recibir las clases?					
4	¿El patio de la Institución Educativa tiene espacio suficiente para recrearnos?					
5	¿El aula tiene un ambiente ordenado para el desarrollo de mi clase?					
DIME NSIÓN 2:	Fiabilidad					
7	¿El contenido de los cursos es desarrollado por los profesores según lo planificado?					
8	¿Los profesores proporcionan el cronograma de actividades académicas?					
9	¿Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido?					
10	¿La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes?					
11	¿La institución educativa brinda servicio médico-odontológico?					
D3	Capacidad de respuesta					
12	¿La Institución Educativa brinda servicios complementarios como fútbol, ajedrez, otros?					
13	¿La Institución Educativa realiza talleres de sicología para los padres de familia?					
14	¿La Institución Educativa realiza talleres de sicología para los estudiantes?					
D4	Seguridad					
15	¿El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes?					
16	¿El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta?					
17	¿Los profesores aclaran las dudas de los padres?					
D5	Empatía					
18	¿El personal de la Institución Educativa brinda atención personalizada a todos los estudiantes?					
19	¿El personal docente de la Institución educativa brinda alternativas de apoyo académico?					
20	¿El personal administrativo está presto a atender las necesidades de los estudiantes?					

CONSTANCIAS DE EJECUCIÓN DE INSTRUMENTO



CONSTANCIA

Que el señor SANTARIA CARDENAS LUIS, estudiante del programa académico Maestría en Administración de la Educación, con mención en Administración de la Educación de la universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte promoción IV, AULA 516-B.

Realizo la aplicación del instrumento de la investigación en la "Institución Educativa JUAN GUERRERO QUIMPER

Villa María del Triunfo 22 de diciembre 2019

Atte.




Faustino Cep. Quiñones
SUB-DIRECTOR DE FORMA GENERAL



“INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA ROSA ALTA”

Villa maría del triunfo 20 diciembre 2019

Constancia

Que el señor Santaria cárdenas luis, estudiante del programa académico Maestría en administración de la educación, con mención en administración de la educación de la universidad cesar vallejo, en la sede lima norte promoción IV, AULA 516-B.

Realizo la aplicación del instrumento de la investigación en la Institución Educativa N° 6056

“SANTA ROSA ALTA DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO”

Atte.




PERCY REYNA ZAVALA
DIRECTOR



“Institución Educativa “MATZU UTSUMI”

Villa maría del triunfo 22 diciembre 2019

Constancia

Que el señor Santaria cárdenas luis, estudiante del programa académico Maestría en administración de la educación, con mención en administración de la educación de la universidad cesar vallejo, en la sede lima norte promoción IV, AULA 516-B.

Realizo la aplicación del instrumento de la investigación en la Institución Educativa “MATZU UTSUMI”

Atte.


Agustín Salazar Acuña
DIRECTOR
I.E.N° 7233 "MATZU UTSUMI"




“INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°7092 JUAN PABLO II”

Villa maría del triunfo 20 diciembre 2019

Constancia

Que el señor Santaria cárdenas luis, estudiante del programa académico Maestría en administración de la educación, con mención en administración de la educación de la universidad cesar vallejo, en la sede lima norte promoción IV, AULA 516-B.

Realizo la aplicación del instrumento de la investigación en la -Institución Educativa N° 6056 “SANTA ROSA ALTA DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO”

Atte.




Rodríguez Quintana Blanca G.
DIRECTOR I.E. ROSA "Juan Pablo II"

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

solicito: Permiso para Aplicación del instrumento de investigación en la Institución Educativa “VIRGEN DEL CARMEN.

Dir.

DIRECTOR DE LA I. E.” VIRGEN DEL CARMEN”

Yo, **Santaria Cárdenas Luis** Por la presente tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y manifestarle que siendo estudiante del programa de maestría en Administración de la Educación, con mención en Administración de la educación de la Universidad Cesar Vallejo en la sede lima norte promoción IV, AULA 516-B .Recurro a su reconocida Institución para solicitarle a usted tenga a bien autorizar la aplicación del instrumento de recojo de datos a la comunidad educativa en general, en los turnos mañana y tarde. Cabe recalcar que este trabajo de investigación que lleva como título Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas de la red N° 08 ,este trabajo de investigación contribuirá aportando a la mejora de la calidad educativa.

Seguro de contar con su aceptación para las acciones respectivas que adopte su despacho, así como el apoyo y orientaciones que podría aportar para tal fin.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente me despido de usted deseándole mis mejores deseos.

Lima, diciembre de 2019



Marisol Irene Vega Corzo
Directora (a)

Atentamente



Santaria Cárdenas Luis

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

**solicito: Permiso para Aplicación del instrumento
de investigación en la Institución
Educativa SANTA ROSA ALTA N° 6056**

Dir.

DIRECTOR DE LA I. E. "SANTA ROSA ALTA N° 6056"

Yo, **Santaria Cárdenas luis** Por la presente tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y manifestarle que siendo estudiante del programa de maestría en Administración de la Educación, con mención en Administración de la educación de la Universidad Cesar Vallejo en la sede lima norte promoción IV, AULA 516-B .Recurso a su reconocida Institución para solicitarle a usted tenga a bien autorizar la aplicación del instrumento de recojo de datos a la comunidad educativa en general, en los turnos mañana y tarde. Cabe recalcar que este trabajo de investigación que lleva como título Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas de la red N° 11, este trabajo de investigación contribuirá aportando a la mejora de la calidad educativa.

Seguro de contar con su aceptación para las acciones respectivas que adopte su despacho, así como el apoyo y orientaciones que podría aportar para tal fin.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente me despido de usted deseándole mis mejores deseos.

Lima, noviembre de 2019

Atentamente



Santaria Cárdenas Luis



12-12-2019

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

**solicito: Permiso para Aplicación del instrumento
de investigación en la “Institución
Educativa JUAN GUERRERO QUIMPER”**

Dir.

DIRECTOR DE LA I. E. “Institución Educativa JUAN GUERRERO QUIMPER”

Yo, **Santaria Cárdenas Luis** Por la presente tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y manifestarle que siendo estudiante del programa de maestría en Administración de la Educación, con mención en Administración de la educación de la Universidad Cesar Vallejo en la sede lima norte promoción IV, AULA 516-B .Recurso a su reconocida Institución para solicitarle a usted tenga a bien autorizar la aplicación del instrumento de recojo de datos a la comunidad educativa en general, en los turnos mañana y tarde. Cabe recalcar que este trabajo de investigación que lleva como título Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas de la red N° 16 ,contribuirá aportando a la mejora de la calidad educativa.

Seguro de contar con su aceptación para las acciones respectivas que adopte su despacho, así como el apoyo y orientaciones que podría aportar para tal fin.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente me despido de usted deseándole mis mejores deseos.

Lima, noviembre de 2019

Atentamente



Santaria Cárdenas Luis

DNI 10084063



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

**solicito: Permiso para Aplicación del instrumento
de investigación en la Institución
Educativa MICAELA BASTIDAS N° 6020**

Dir.

DIRECTOR DE LA I. E. " MICAELA BASTIDAS N° 6020"

Yo, **Santaria Cárdenas Luis** Por la presente tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y manifestarle que siendo estudiante del programa de maestría en Administración de la Educación, con mención en Administración de la educación de la Universidad Cesar Vallejo en la sede lima norte promoción IV, AULA 516-B .Recurro a su reconocida Institución para solicitarle a usted tenga a bien autorizar la aplicación del instrumento de recojo de datos a la comunidad educativa en general, en los turnos mañana y tarde. Cabe recalcar que este trabajo de investigación que lleva como título Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas de la red N°,este trabajo de investigación contribuirá aportando a la mejora de la calidad educativa.

Seguro de contar con su aceptación para las acciones respectivas que adopte su despacho, así como el apoyo y orientaciones que podría aportar para tal fin.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente me despido de usted deseándole mis mejores deseos.

Lima, noviembre de 2019



Recibido el 02-12-19

Atentamente


Santaria Cárdenas Luis

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

solicito: Permiso para Aplicación del instrumento de investigación en la Institución Educativa “MATSU UTSUMI”.

Dir.

DIRECTOR DE LA I. E.” MATSU UTSUMI”

Yo, **Santaria Cárdenas luis** Por la presente tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y manifestarle que siendo estudiante del programa de maestría en Administración de la Educación, con mención en Administración de la educación de la Universidad Cesar Vallejo en la sede lima norte promoción IV, AULA 516-B .Recurso a su reconocida Institución para solicitarle a usted tenga a bien autorizar la aplicación del instrumento de recojo de datos a la comunidad educativa en general, en los turnos mañana y tarde. Cabe recalcar que este trabajo de investigación que lleva como título Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas de la red N° 08 ,este trabajo de investigación contribuirá aportando a la mejora de la calidad educativa.

Seguro de contar con su aceptación para las acciones respectivas que adopte su despacho, así como el apoyo y orientaciones que podría aportar para tal fin.

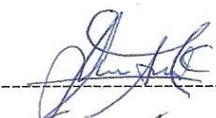
Agradeciendo la atención que brinde a la presente me despido de usted deseándole mis mejores deseos.

Lima, diciembre de 2019



Agustín Sologoré Acuña
DIRECTOR
I.E. N° 7233 "MATSU UTSUMI"

Atentamente



Santaria Cárdenas Luis



Fig.2

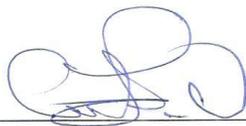
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Carlos Sixto Vega Vilca, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Gestión Administrativa calidad de servicio educativo en la red n° 8 distrito villa maría del triunfo Ugel 01,2019" del estudiante, Santaria cárdenas preciliano luis constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% 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, 11 de enero del 2020



Carlos Sixto Vega Vilca

DNI. 09826463

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1095938146&lang=es&o=1246516810&s=&student_user=1

Preciliano Luis SANTARIA CARDENAS LUIS SANTARIA TESIS FINAL(f)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en la RED N.º 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

"Maestría en Administración de la Educación"

AUTOR:

Br. Preciliano Luis Santaria Cárdenas (ORCID: 0000 - 0002 - 7072 - 7040)

ACCION





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SANTARÍA... CARDENAS... Preciano Luis

D.N.I. : 10024063

Domicilio : JR. José Olaya N° 164, Villa María del Triunfo

Teléfono : Fijo : Móvil:

E-mail : LuisSantaria@cotec@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Administración de la Educación

Mención : Administración de la Educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SANTARÍA... CARDENAS... Preciano Luis

Título de la tesis:

"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en la RED N° 8 de la UBEL 01, Villa María del Triunfo 2019"

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 09/03/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SANTANA CARDENAS Preciado Luis

INFORME TITULADO:

«Estrategia Administrativa y Calidad de Servicio Educativo
en la RED N° 8 de la UBEL C1, Villa Nueva del TRUJILLO
2019»

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 23 Enero 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado Por Mayoría



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN