



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión administrativa y oferta de servicios educativos en el
Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga,
Saposoa 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Panduro Ríos, Rosa del Carmen (ORCID: 0000-0002-6179-9245)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, porque todo lo que soy les debo a ellos.

A mis hijos César Arturo, César Augusto y Rosa María por su apoyo y amor incondicional.

Rosa

Agradecimiento

A Dios por darme la sabiduría y fuerza para seguir adelante y culminar esta etapa académica.

A mi asesor Dr. José Manuel Delgado Bardales, por sus orientaciones acertadas, su comprensión y apoyo permanente en el desarrollo de la tesis, quien contribuyó para lograr la meta trazada.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO TEÓRICO.....	5
II. METODOLOGÍA.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Variables, Operacionalización.....	16
2.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Métodos de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	33

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.....	22
Tabla 2. Nivel de oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.....	22
Tabla 3. Correlación entre la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.....	23

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.....	24
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020. El tipo de estudio no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población y muestra del estudio fue conformada por 18 docentes. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. El estudio muestra como resultado que la gestión administrativa del Instituto alcanza un nivel "Regular" con 50% y la oferta de servicios educativos un nivel "Regular" con 56%. El estudio concluyó que existe una relación moderada positiva entre gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, sustentado en un coeficiente de Pearson de 0.891. Asimismo, un coeficiente de determinación de (0.794) explicando que el 79.4% la oferta de servicios educativos es influenciado por la gestión administrativa educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga.

Palabras claves: Gestión, administración, enseñanza superior.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship of administrative management with the offer of educational services at the Institute of Higher Technological Public Education of Huallaga, Saposoa 2020. The type of non-experimental study, with a correlational descriptive design. The study population and sample consisted of 18 teachers. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The study shows as a result that the administrative management of the Institute reaches a "Regular" level with 50% and the offer of educational services a "Regular" level with 56%. The study concluded that there is a moderate positive relationship between administrative management with the supply of educational services at the Institute of Higher Technological Public Education of Huallaga, supported by a Pearson coefficient of 0.891. Likewise, a determination coefficient of (0.794) explaining that 79.4% the supply of educational services is influenced by educational administrative management at the Institute of Higher Technological Public Education of Huallaga.

Keywords: Management, administration, higher education.

I. INTRODUCCIÓN

La educación es en el Perú uno de los elementos fundamentales para propiciar desarrollo social y su progreso está dirigida por el gobierno, involucrando a las escuelas, la tecnología, los padres y los estudiantes según las instancias que correspondan. La participación del estado en la educación es establecer las diferentes leyes y reglamentos que serán implementadas en todo establecimiento educativo, debe cumplir así sus funciones; como el desarrollo de programas educativos destinados a una distribución justa del conocimiento a través de una educación de calidad. Las escuelas son la base del conocimiento de un individuo. Es por eso que tienen la obligación de proporcionar capacitación integral mediante un modelo de enseñanza para ayudar a fortalecer la parte cognitiva, psicológica y personal de los estudiantes. Esta es la razón por la cual las tareas deben establecerse. El Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de Calidad Educativa (SINEACE) estableció un estándar de servicios educativos de alta calidad, el sistema es una agencia técnica especializada del Ministerio de Educación, establecida en 2006 para aprobar la Ley 28740.

Con el contenido anterior, se han sentado las bases para la realización de estándares educativos internacionales que respalden la calidad de la educación escolar en todo el mundo. Cumplir con los patrones de educación de calidad es muy importante y necesario para que los estudiantes formen un entorno que les permita desarrollarse en un mundo globalizado, adquirir los conocimientos necesarios y desarrollarse con el avance de la humanidad, lo que requiere que las personas estén preparadas para emprender y enfrentar enormes desafíos (Peña, 2018). La sociedad peruana tiene el respaldo educativo para destacar sin problemas en cualquier reto propuesto. La educación se enmarca como condición indispensable para garantizar el bienestar y desarrollo colectivo e individual de gran nivel, consolidar el estado de derecho y la ética pública, desplegar a la cultura como potencia e innovar e integrarse con el mundo globalizado.

La situación de la educación, actualmente en el Perú, es una necesidad urgente para resolver problemas de índole social preocupantes como la violencia, la corrupción y el atraso de los pueblos, y hacer posible un compromiso común con la prosperidad, la libertad y la democracia. Por lo tanto, la educación puede establecer un precedente beneplácito básico para la democracia y lograr la integración social. Esta también es un elemento útil para reducir la desigualdad y mantener el camino del progreso, es base de la igualdad para promover el desarrollo de la felicidad y la clave de la necesidad de implementar los procesos tecnológicos basados en la ciencia en el mundo cambiante actual. Imaginar un país del mañana significa comenzar la educación ahora, porque son las personas las que desarrollan grupos de destrezas que son capaces de promover el progreso de un país. Dentro de los propósitos principales de la educación, está la formación de individuos creativos, mujeres y hombres, que tengan fuertes creencias democráticas y puedan producir bienestar. En la era del conocimiento, no solo se necesitan personas con conocimientos, sino que también se debe considerar a los ciudadanos. Las personas que conocen y entienden los procesos ambientales pueden interactuar por igual y desarrollar la capacidad de integrarse con éxito en la sociedad y resolver problemas en las relaciones cotidianas y creativas con el medio ambiente.

La educación de hoy es la base de la gobernanza y la base de nuestro futuro como país. Por lo tanto, tenemos desafíos y compromisos inevitables para asegurar una educación de primer nivel para las nuevas generaciones en el Perú. Sin embargo, el sistema educativo actualmente está experimentando una de sus crisis más graves. La educación que brinda grandes posibilidades se encuentra en peligro. No solo a muchos estudiantes les resulta difícil ir a la escuela o ser rechazados, sino también aquellos que pueden estudiar en un edificio escolar que se deteriora gravemente en condiciones inestables. Además, todavía no han dominado las habilidades básicas y las capacidades operativas en la vida y puesto en el trabajo (Vexler, 2004). El problema se extiende en las regiones y provincias del Perú, donde la oferta de servicios de educación es insuficiente y la demanda es grande; por lo tanto, es necesario resolver este problema para promover el mejoramiento académico.

Es el caso del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, ubicado en la provincia de Huallaga, considerado como uno de los pocos institutos situados en la zona sur de la región, donde la capacidad académica de oferta es insuficiente para responder a la alta demanda de educación técnico superior, en el cual se ofertan pocas carreras superiores, por insuficiente infraestructura y poco recurso humano especializado, convirtiéndose en uno de los principales factores que impiden ampliar carreras para los jóvenes de esta parte de la región; asimismo, las pocas carreras ofrecidas vienen disminuyendo su capacidad de estudiantes, porque la demanda del mercado hace que los jóvenes migren en busca de nuevas oportunidades, a pesar de ello, la alta dirección mantiene sus procesos administrativos antiguos que impide aperturar cambios sustanciales que le permitan dar paso a una nueva competencia y responder adecuadamente al requerimiento de los jóvenes.

Surgiendo la necesidad de conocer ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020?; y como problemas específicos; ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020?; ¿Cuál es el nivel de oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020?

Del mismo modo, el estudio conveniente a desarrollar, identificó a priori la gestión administrativa que tiene el instituto, con ello poder ampliar su oferta académica a toda la comunidad, y seguir formando profesionales de alta competencia que la región necesita. Relevancia social, permitió conocer su oferta académica y vislumbrar sus potencialidades para seguir fortaleciéndose y que a la vez sea instrumento de una mejor oferta académica para los jóvenes, el mismo que repercutirá en una población económicamente activa capaz de vincularse con el mercado laboral. Valor teórico, permitió relacionar la gestión con la oferta académica, en el cual se identificó elementos vinculantes para consolidar al instituto como referente en formadores de profesionales técnicos de alta competencia y con facilidad a la inserción laboral. Implicancia práctica, permitió identificar procesos fundamentales a ser mejorados en

la gestión administrativa por el instituto, fortaleciéndose para brindar un mejor servicio a sus estudiantes, garantizando calidad y competitividad. Utilidad metodológica, permitió asociar dos elementos de mucha importancia para el instituto, aquí se identifica que están relacionados directamente y que guardan sinergia entre ambas variables abordadas en la investigación.

En tanto el objetivo general fue determinar la relación de la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020; y como objetivos específicos: identificar el nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020; identificar el nivel de oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020. Finalmente, se planteó la hipótesis H_i : Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020; hipótesis específicas H_1 : El nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, es regular. H_2 : El nivel de oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, es regular.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se plantea los antecedentes, destacando el nivel internacional, Cerdas, V. (2017), *Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección*. (Artículo científico). Universidad Nacional, Costa Rica. El estudio es un diseño transversal, no experimental. Población compuesta por 192 docentes. Técnica utilizada, las entrevistas semiestructuradas y el instrumento cuestionarios. Concluyó que la profesión docente carece de conocimientos sobre las funciones inherentes a la administración. El Ministerio de Educación Pública formula otros aspectos de las directrices con base en los prerrequisitos asignados por el estado, los requisitos de infraestructura y los recursos presupuestarios, y el estado apoya la enseñanza y la participación de los maestros en las actividades educativas típicas central.

También Inciarte, A. (2006), *Gestión Académico - Administrativa en la Educación Básica*. (Artículo científico). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Estudio descriptivo- explicativo, diseño no experimental. Población conformada por 854 docentes de aula, 161 directores y subdirectores. Técnica encuestas, instrumento cuestionario. Su conclusión es que existen diferencias en las estructuras materiales, académicas y administrativas, donde se identificó grado mediano y alto desempeño tanto, en áreas urbanas y rurales. Las deficiencias y limitaciones de las escuelas marginales hacen imposible acercarse a niveles aceptables.

Igualmente, Cárdenas, C. (2017), *¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior*. (Artículo científico). Universidad Externado de Colombia, Colombia. Estudio fundamental, diseño no experimental. La población incluye 283 personas y muestra de 77. Técnica utilizada, una encuesta, instrumento el cuestionario estructurado. Concluyó que las prácticas de gestión administrativa han influido en el desarrollo de proyectos innovadores, lo que lleva a repensar sobre la gestión y los modelos organizativos, lo

que resulta un rico entorno de aprendizaje diseñado para promover el desarrollo de estudiantes e instituciones.

En el nivel nacional, Farroñay, P. (2016), *Gestión Administrativa Y Conocimiento De Las Tic En Docentes De Educación Primaria De Las Instituciones Educativas Innova Schools De San Juan De Lurigancho Y Ate*. (Artículo científico). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Estudio básico, diseño no experimental. Población está compuesta por 155 profesores de primaria. Técnicas utilizadas son encuestas e instrumentos cuestionarios. Concluyó que una mejor gestión administrativa permite a los profesores comprender mejor las TIC.

Asimismo, Salas, H. (2017), *Influencia del marketing relacional en los resultados organizacionales de instituciones educativas privadas de Lima metropolitana (Perú)*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Estudio básico, no experimental. Población compuesta por nueve directores de tres instituciones educativas privadas. Técnica la encuesta, instrumento cuestionarios estructurados. Concluyó que el marketing relacional tiene un impacto positivo en los resultados organizacionales.

También Verástegui, J. (2014), *Modelo de gestión integral matricial para el crecimiento y desarrollo sostenido de la Universidad Católica de Trujillo, Perú*. (Artículo científico). Universidad Católica de Trujillo, Perú. Estudio básico, diseño experimental. Población de 481 personas, incluidas 157 personas. Técnica las encuestas, entrevistas, observaciones, literatura y herramientas 2 cuestionarios estructurados, guías de guías, guías de observación, informes, informes del registro y servicios académicos. Concluyó que la Universidad Católica de Trujillo (UCT) no logró posicionarse en el mercado con base en la evaluación del personal administrativo, técnico y operativo, docentes y estudiantes debido a deficiencias administrativas en la primera década de su vida.

En el nivel regional y local, Ríos, J. (2018), *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio básico, diseño no experimental. Población compuesta por 423 directores de educación primaria, intermedia y secundaria. Técnica la encuesta, instrumento cuestionarios. Concluyó que la relación directa de la administración y la calidad del servicio prestado, con chi-cuadrado calculado (33.18) superior al chi-cuadrado tabular (9.488). Además, un 71.39% de las personas piensa que la gestión administrativa es rutinaria, el 15.16% de las personas piensa que su nivel es muy pobre, y el 13.00% de las personas piensa que su nivel es muy bueno. UGEL-Moyobamba es el nivel más alto de administración y es fijo. El 69.50% de las personas recibirá una evaluación regular de la calidad del servicio; el nivel malo es 16.08% y el nivel bueno es 14.42%.

También Salas, A. (2016), *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio básico, diseño no experimental. Población está compuesta por directores independientes y 65 directores pertenecientes a UGEL Picota. Técnica utilizada encuestas, instrumento cuestionarios. Concluyó que la administración administrativa y servicios educativos tienen relación directa, con coeficiente de correlación (0.425). El personal administrativo desarrollado en UGEL Picota representó 18%, mientras que otros factores del 82% afectan la variable dependiente.

Asimismo, Shupingahua, J. (2017), *Relación entre la oferta educativa y los intereses vocacionales de los alumnos de la carrera de Contabilidad de los institutos superiores tecnológicos de la provincia de San Martín 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio básico, diseño no experimental. Población de 180 estudiantes. Técnica la encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que la oferta educativa se relaciona significativamente con los intereses profesionales con un valor de "p" (valor efectivo = 0,000) es menor que 0.05.

Respecto a las teorías, Estela (2020), se refiere a los dos conceptos utilizados en negocios, empresas u organizaciones, gestión y administración, pero no son sinónimos. La gestión se refiere al ejercicio de ciertas responsabilidades dentro de una organización, y la administración está relacionada con el control de los recursos y la misma organización. En este sentido, la gestión se refiere a una serie de responsabilidades realizadas para obtener las metas programadas por la gestión. Se enfoca en monitorear los recursos que se pueden usar para lograr las metas establecidas. Coordinar las diferentes funciones que deben estar involucradas en el logro de los objetivos. Incluye los procedimientos necesarios para lograr el objetivo. Tiene un rol ejecutivo. Es responsable de decidir quién realizará cada tarea y cómo. Al mismo tiempo, la gestión administrativa incluye una serie de tecnologías relacionadas con la planificación, el control y la gestión de recursos de los que la empresa debe obtener el mayor beneficio. Incluye una serie de principios y prácticas de gestión que se aplican para formar un sistema que se puede utilizar para una serie de propósitos generales.

Para esto, los diferentes equipos deben coordinarse. Las decisiones relacionadas con la obtención del mayor beneficio posible dependen de esto. Estas decisiones a su vez restringieron la gestión. Su papel es decisivo. Decide qué se debe hacer y cuándo. La administración es el proceso de diseño y mantenimiento de un entorno de un equipo alcanzan objetivos, donde se encuentran procesos determinados como la planificación, organización, dirección y control de actividades que utilizan personas y otros recursos para determinar y alcanzar las metas establecidas (Moran, 2012). Estela (2020), La gestión administrativa se refiere a una serie de acciones que llevan a una organización a través de una adecuada gestión de actividades, compromiso y recursos. Tiene la capacidad de observar y sistematizar operaciones, en los diferentes servicios que brinda la empresa, previendo cualquier circunstancia adversa que ponga el riesgo el cumplimiento de las metas. El comportamiento sistemático de la gestión administrativa correcta es propicio para obtener buenos resultados para la organización. La gestión administrativa es importante ya que ayuda a preparar a la organización para que pueda accionar, pero debe considerar de antemano todos los

recursos necesarios para generar acciones, reduciendo cualquier circunstancia adversa.

Morán (2012), nos dice que construir una sociedad económicamente mejor es toda una tarea de: normas sociales perfectas y una gobernanza más efectiva, son los desafíos de la administración actual. Una función de la gestión eficaz es la supervisión de la empresa; el cumplimiento de la mayoría de objetivos económicos, sociales y políticos determinan la satisfacción de la capacidad del gerente. El requerimiento sobre manera de los recursos humanos y materiales se manifiestan en situaciones complejas, y la gestión administrativa es esencial para lograr los objetivos con el fin de desarrollar una gran empresa. Es un caso recurrente en la administración pública, ya que juega un papel importante para el desarrollo económico y social, y las actividades realizadas anteriormente por el sector privado están aumentando, y la administración estatal es el generador importante de un país.

Según, Esquivel (2016), hacer las cosas bien y encontrar la mejor estrategia para lograr los objetivos y lograr la productividad deseada es el objetivo de la administración o de la gestión administrativa. Puede considerarse como una secuencia lógica de actividades. Su objetivo es describir todas las operaciones que desea realizar en la organización. El objetivo de la gestión corporativa es apoyar la programación y la supervisión de las actividades comerciales. Sistema de información contable de gestión (contabilidad financiera y analítica). Detecta y pronostica las necesidades de financiamiento de la compañía y luego selecciona la combinación de fuentes de financiamiento que pueda satisfacerlas de manera más efectiva. Analiza las decisiones de la empresa en los siguientes aspectos desde una perspectiva de gestión: inversión, políticas comerciales, precios de productos, presupuestos, etc.

El proceso de la administración tiene cuatro funciones principales: la primera función es necesaria para guiar y desarrollar con éxito las siguientes etapas, esta función es la planificación. Incluye la planificación de objetivos, la definición de objetivos y la determinación de los recursos y actividades necesarios para llevar a cabo dentro de un tiempo determinado. Con este fin, por ejemplo, las investigaciones internas y

ambientales pueden llevarse a cabo a través de diferentes instrumentales analíticos como "Los cinco poderes de Porter" o "FODA". La organización implica establecer una estructura para asignar recursos humanos y financieros que la empresa pueda utilizar para organizar, realizar su trabajo y lograr los objetivos planificados. Aquí, para determinar el área dentro de la organización se debe dividir las tareas según los puestos y seleccionar el personal adecuado.

Del mismo modo, la administración incluye estrategias para implementar planes y dirigir el trabajo hacia las metas a través de estimulaciones como el liderazgo, la motivación y la comunicación. Se debe mantener una comunicación fluida en todas las áreas de la organización y establecer un mecanismo de evaluación continua. La supervisión incluye comprobar si el progreso de las tareas diarias es consistente con la estrategia planificada para la toma de decisiones optimizadas, redirigir ciertas actividades, corregir problemas o evaluar resultados, etc. Esta es una tarea administrativa que debe realizarse de manera profesional y transparente. Medir los datos tomados (hacer la comparativa con los datos requeridos) en búsqueda de la mejora continua (Estela, 2020).

La gestión escolar viene causando, en el ámbito de la educación, un revuelo particular tal como, García (2018), manifiesta que, la gestión se define como un conjunto de acciones dirigidas a alcanzar ciertas metas, que se formulan en varios campos de actividad de la organización, y el personal responsable debe implementar estas metas y estar involucrado en su diseño y evaluación en cierta medida. Este enfoque se refiere a propiciar labores conjuntas de todos los participantes e involucrados. Los participantes directos en la ubicación de la escuela son: el director, los maestros, los padres y los alumnos. Entre las enfermeras, psicólogos y profesores, el papel indirecto es la persona que contribuye a la realización del propósito educativo, es decir, todas las personas se consideran personas interdependientes que realizan la misma tarea.

Aun así, son estos directores los que se dan cuenta y comprenden el impacto y el alcance de sus decisiones y acciones que tendrán un impacto en el sector educativo, y deben estar preparados para desempeñar las funciones administrativas

correspondientes. La gestión es la tarea que impulsa los esfuerzos y la capacidad de otros para lograr resultados. El requisito previo para lograr este objetivo es que los directores o gerentes promuevan el deseo de las personas de contribuir con los demás por medio de relaciones mutuas, a fin de contribuir a la realización de la meta de una manera eficiente y efectiva. En otras palabras, desarrolle trabajo en equipo, combine esfuerzos de colaboración, cumpla con las expectativas y modele soluciones prácticas a los problemas que surjan. En resumen, responda a cada momento y necesidades actuales basadas en el uso de capacidades de los colaboradores.

Así mismo, Fayol (1987), nos dice que se debe pensar que la administración es planificar, crear, dirigir, reorganizar y supervisar. Haciendo frente a un entorno dinámico con interacción multidisciplinaria, se requieren directores competentes y capaces de ejercer; es decir, establecer metas de futuro, prever la situación y, por lo tanto, ser proactivos. Por lo tanto, la organización, la orientación y la coordinación no solo son tareas exclusivas del director, sino que también deben compartirse con otros participantes en el proceso. Referente al control, la participación de diferentes actores es muy importante, ya sean estudiantes, docentes, comunidades y padres. Como todos sabemos, la educación como servicio es uno de los pilares básicos de cualquier desarrollo social. Por lo tanto, en términos generales, la función principal de la educación es formar ciudadanos honestos que sirvan al desarrollo de toda la organización y la sociedad. Debería promover la construcción de conocimiento (enseñanza) e investigación científica (investigación) que tengan un impacto positivo en la sociedad, y permitir la identificación de oportunidades para el desarrollo regional o nacional y los beneficios comunitarios (predicción de expansión social).

Por lo tanto, si la educación se entiende como el servicio básico del orden público, y su propósito es satisfacer las necesidades de capacitación social, entonces la enseñanza requiere un sistema educativo efectivo que pueda responder a las necesidades de capacitación establecidas (solo se refieren al sector de producción), A través de un método para responder a los requisitos sociales, económicos, políticos, culturales y legales de la sociedad (relevancia). En este sentido, el sistema debe

responder a las necesidades y expectativas humanas, capacitarlos en el desarrollo de habilidades para la vida, hacer una integración clara a nivel local, nacional y global, y proporcionar en este "entorno democrático" Movilidad y formación integral, paz y globalización". En este orden de ideas, para lograr la integración de un sistema educativo que responda a las necesidades sociales antes mencionadas, el sistema debe recurrir a la gestión del marketing, especialmente al marketing de servicios y sus propios conceptos y métodos. Adaptarse a sus necesidades académicas y otras actividades de capacitación para adecuarse a las necesidades sociales existentes.

En general, la importancia de este servicio básico se menciona ampliamente en el sistema educativo, que acercará el sistema y su organización educativa a las necesidades y expectativas de educación del país. Por esta razón, el marketing educativo es un elemento clave que determina las necesidades sociales establecidas y señala las metas y objetivos que las organizaciones educativas deben perseguir en el contexto de su desarrollo (Ospina & Sanabria , 2010). Los servicios educativos en sentido amplio existen en diferentes entornos educativos, incluidos o teniendo en cuenta a sí mismos, y brindan asistencia a todos los servicios que ayudan y colaboran en el proceso de enseñanza en centros e instituciones educativas (Vera, 2014).

Las características del servicio educativo según Ropa (2014), Se describe que la naturaleza del servicio está determinada por los productos básicos y los productos auxiliares, que ayudan a usar y aumentar el valor de los clientes. La entrega de productos básicos suele ir acompañada de otras actividades relacionadas con el servicio, que llamamos servicios complementarios, que ayudan al uso de productos básicos y añaden valor y diferenciación a la experiencia general del cliente. Productos básicos y servicios complementarios sería el concepto de servicio representativo. En términos de educación, el servicio básico es el aprendizaje, y los servicios complementarios incluirán servicios de psicología, nutrición y atención primaria, bibliotecas, servicios deportivos y de entretenimiento, y servicios para la comunidad y los padres. Desde su creación, la escuela se ha establecido para satisfacer las siguientes necesidades: la formación y educación en valores y talentos, habilidades

profesionales o habilidades de servicio, la transmisión y preservación del conocimiento de generación en generación, liderando el desarrollo continuo de la humanidad y promoviendo que la sociedad tenga una sólida tecnología y conocimiento científico. Puede promover su desarrollo, mejorando así la capacidad histórica de conocimiento.

Por lo tanto, la escuela es un mar de servicios, con la capacidad de realizar la transformación y el cambio del valor del servicio; hasta donde se podrá superar las expectativas del cliente. En la escuela, al igual que en cualquier organización de servicios, se puede identificar la relación entre proveedores y clientes internos y externos; y los diferentes procesos que forman la escuela están estrechamente vinculados para proporcionar servicios educativos de manera efectiva y eficiente.

Según, Jopen (2014), los factores de demanda para los servicios educativos son los siguientes: el estado educativo de los familiares o tutores, nivel de evaluación del proceso educativo de los actores que pudieran afectar el rendimiento académico del alumno. Estos factores afectarán la participación de los estudiantes en el aprendizaje de la IE, el tiempo que pasan estudiando en casa, etc. Esta evaluación del proceso educativo significa ver la parte educativa como un elemento de incrementar la productividad, o en mostrar resultados cuantificables monetariamente. Es necesario determinar factores externos (lengua materna, el idioma étnico, entre otros) en los estudiantes originando desventajas en el sistema educativo.

Vale la pena mencionar que reconocer la existencia de cursos bilingües tendrá un impacto positivo en dichos estudiantes. Los aspectos socioeconómicos de la familia, los mantenimientos económicos de las actividades económicas de la familia pueden interferir en acciones académicas, constituye un aspecto restringido en promover acceso a un sistema educativo competente. El estado educativo, la capacitación inicial o las habilidades del estudiante antes de ingresar al sistema educativo pueden afectar la determinación del rendimiento académico. Por lo tanto, la posibilidad de asistir a la educación inicial o asistir a cursos escolares o no escolares es escenario de transición en diversas etapas.

Así mismo Jopen (2014), Describe los factores para la provisión de servicios educativos e incluye lo siguiente: hardware, considera las partes que constituyen en entorno físico de la provisión del sistema educativo, incluyendo la infraestructura (materiales de edificación de calidad, pisos, muros y cubiertas); acceso a servicios básicos (agua potable, drenaje y electricidad); equipos (disponibilidad de muebles y equipos adicionales); tecnología de la información y la comunicación (TIC) uso de Software, que incluye complementos necesarios para el funcionamiento de las actividades educativas y las prácticas docentes. Institucionalidad (de preferencia flexible y autónoma para promover la adaptación, como los cambios curriculares); gestión educativa y aspectos curriculares (calendario escolar, actividades académicas, otros). Particularidades individuales de profesores y personal afectarán su desarrollo docente, repercutiendo en el alumnado; con ello se vincula los diferentes contextos de formación y capacidades, considerando también otros contextos como el socioeconómico.

Hay muchas definiciones sobre el significado de innovación educativa e innovación, pero lo que debe salvarse es que el principio elemental de la innovación educativa es lograr la calidad educativa en todos los niveles y campos de la institución; donde la innovación, pasa a convertirse en un medio para resolver la mayoría de los problemas educativos en nuestro país. Por la innovación, se cambian espacios diferentes en el sistema educativo en los siguientes aspectos: la enseñanza como proceso y los recursos disponibles de aprendizaje; planes de aprendizaje y su evaluación; nuevos métodos de aprendizaje; gestión y orientación de instituciones educativas; con empleo de la tecnología vinculantes con la educación. En cualquiera de estos procesos, la implantación de la innovación genera impacto, que puede transformar la educación desde el aula a la gestión de las instituciones educativas (Cárdenas, Farías, & Méndez, 2017).

Para mejorar el nivel de los servicios educativos, se debe considerar mucho aprendizaje, tal como sustenta Cárdenas (2017), al referirse a los tremendos cambios que han tenido lugar en los campos de la tecnología y las comunicaciones debido al

empleo de la ciencia y el uso de tecnologías, cambiando enormemente la forma de adquirir conocimiento hoy en día. Lo que sigue es un desafío para las instituciones educativas, ya que los requisitos de conocimiento y habilidades se están volviendo más comunes e interdisciplinarios. Cambios como el conocimiento "disponible y utilizable", las instituciones educativas ya no son los canales exclusivos para contactar el conocimiento, y los maestros ya no son el apoyo especial para la enseñanza y otros cambios significan la reorganización de la educación. Instituciones educativas, en primer lugar, sobre los objetivos, el contenido y los métodos de enseñanza del plan, y en segundo lugar sobre la nueva gestión del conocimiento implementada en base a estos desarrollos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

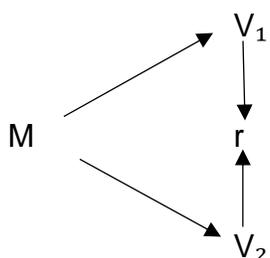
Tipo de estudio

Estudio básico, siendo el fin mantener a las variables intactas a lo largo de la investigación (Hernández, 2016).

Diseño de investigación

Diseño no experimental, descriptivo correlacional, donde define la afinidad de variables (Hernández, 2016).

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

V1: Gestión administrativa

V2: Oferta de servicios

r : Relación de variables

3.2 Variables y su operacionalización.

Variable

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Conjunto de acciones que se orientan a conseguir objetivos que desarrolla actividades en diversas áreas de la organización (García, 2018).

Definición operacional

Conjuntos de acciones planificadas y concertadas institucionalmente, medido mediante un cuestionario.

Variable 2: Oferta de servicios

Definición conceptual

Servicios que promueven y colaborar en la consecución del proceso de enseñanza en los centros e instituciones de carácter educativo (Vera, 2014).

Definición operacional

Entrega de servicios educativos de alta competencia, donde se aplicó un cuestionario para su medición.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Conformada por colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, representada por 18 docentes.

No se empleó criterios de selección en el presente estudio.

Muestra

18 docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga.

Muestreo

Muestreo por conveniencia.

Unidad de análisis

Un docente del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga

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

Técnica

La encuesta, es la técnica donde accede a recopilar datos originados de los docentes del Instituto que busca garantizar el recojo con fidedignidad de la información.

Instrumento

La gestión administrativa, se apoyó en la formulación de Cerdas (2017). El cuestionario presentó cuatro dimensiones (planificación, organización, orientación y control), donde las dimensiones presentan 4 ítems, adicionando 16 ítems, en el cual se valoró un rango de 1 a 3, puntaje 1 bajo, 2 regular y 3 como alto.

Escala	Intervalo
Bajo	16 - 27
Regular	28 - 38
Alto	39 - 48

Dimensiones	Ítems	Valoración
Planificación	Del 01 al 04	Puntaje 1 calificativo bajo.
Organización	Del 05 al 08	
Dirección	Del 09 al 12	Puntaje 3 calificativo alto.
Control	Del 13 al 16	

La oferta de servicio, se centró en el estudio del autor Shupingahua (2017), el instrumento consta de cuatro dimensiones (hardware, software, enseñanza e innovación) donde las dimensiones presentan 4 ítems, adicionando 16 ítems, en el cual se valoró un rango de 1 a 3, puntaje 1 bajo, 2 regular y 3 como alto.

Escala	Intervalo
Bajo	16 - 27
Regular	28 - 38
Alto	39 - 48

Dimensiones	Ítems	Valoración
Hardware	Del 01 al 04	Puntaje 1 calificativo bajo.
Software	Del 05 al 08	
Docente	Del 09 al 12	Puntaje 3 calificativo alto.
Innovación	Del 13 al 16	

Validez

Instrumentos de investigación validados por expertos.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	47	Existe suficiencia
Oferta de servicios	1	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	47	Existe suficiencia

Tras la evaluación de los cuestionarios, los expertos consideraron la coherencia y pertinencia de cada cuestionario, logrando un promedio de 4.7, el mismo que alcanzó un 94% de similitud de los expertos, indicando una alta validez, de acuerdo a la evaluación metodológica.

Confiabilidad

La investigación se aplicó alfa de cronbach.

Análisis de confiabilidad: Gestión administrativa

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	18	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	18	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.823	16

Análisis de confiabilidad: Oferta de servicio

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	18	100,0
Excluidos ^a	0	0
Total	18	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.834	16

3.5. Procedimientos

Se realizó trabajos preliminares, básicamente de gabinete, en donde se realizó una planificación para poder encaminar el estudio. Posterior a ello, se realizó la visita al director del Instituto, donde se coordinó los procesos a seguir en el desarrollo de la investigación, el mismo que tuvo toda la predisposición en

brindarnos las condiciones necesarias, posterior a ello, se hizo las coordinaciones con los docentes para el recojo de los datos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos se procesaron con el SPSS ver 24, utilizando coeficiente de Pearson, que demuestra afinidad y relación de variables. La relación oscila entre -1 y 1, donde los datos cercanos a 1 es denominado como directo y valores direccionados a -1 es inversa, y el valor cero define la independencia de las variables (Valderrama, 2016).

3.7 Aspectos éticos

Fundamentado en principios éticos, partiendo del respeto, donde el involucramiento fue de manera personal, beneficencia sustentada en el aporte para el lugar del estudio; justicia, valorando constantemente el principio moral y de derechos, integridad científica, valora el aporte a la contribución de investigación, responsabilidad basada en dar continuidad a la ejecución del proyecto enmarcado en cumplir objetivos.

IV. RESULTADOS

4.1. Gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.

Nivel	Intervalo	N°	%
Bajo	16 - 27	4	22%
Regular	28 - 38	9	50%
Alto	39 - 48	5	28%
Total		18	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes

Interpretación:

La gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, observando un predominio del nivel “Regular” con 50% (9), un nivel “Alto” con 28% (5) y un nivel “Bajo” con 22% (4).

4.2. Oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.

Tabla 2

Nivel de oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.

Nivel	Intervalo	N°	%
Bajo	16 - 27	3	16%
Regular	28 - 38	10	56%
Alto	39 - 48	5	28%
Total		18	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes

Interpretación:

La oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, se observó un predominio del nivel “Regular” con un 56% (10), un nivel “Alto” con un 28% (5), y un nivel “Bajo” con un 16% (3).

4.3. Relación de la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.

Previamente se plantea lo siguiente:

Ho : La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.

H₁ : La gestión administrativa se relaciona significativamente con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.

Nivel de significancia: Sustentado en un $\alpha = 0,05$; con confiabilidad del 95%. A ello se plantea la regla de decisión que permita rechazar Ho cuando existe un “p” es menor a α . No se rechazará la H₁ con “p” mayor a α .

Tabla 3

Correlación de la gestión administrativa y oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.

Estadísticas de la correlación	
Coefficiente de correlación	0.891
Coefficiente de determinación R ²	0.794
R ² ajustado	0.781
Error típico	3.779
Observaciones	18

Fuente: Base de datos SPSS ver 24.

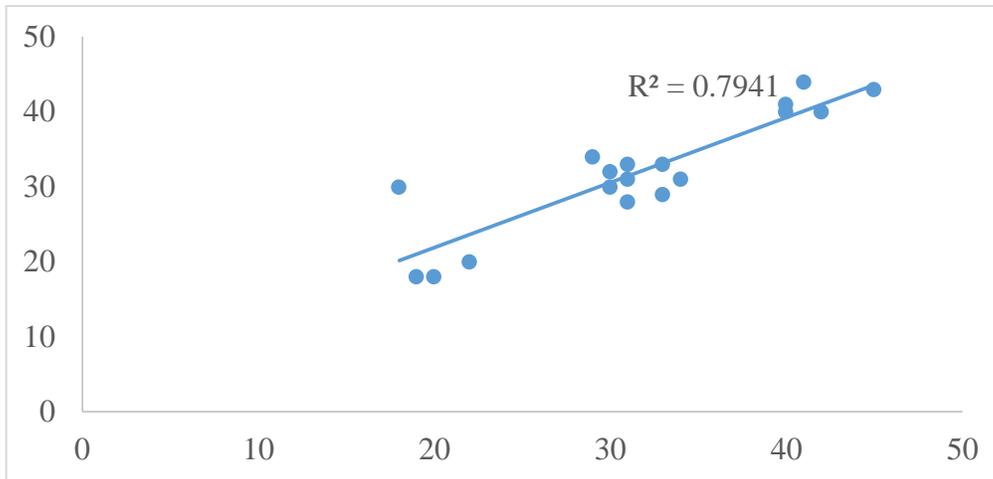


Figura 1. *Dispersión de la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.*

Fuente: Base de datos SPSS ver 24.

Interpretación:

Identifica un coeficiente de Pearson (0.891), afirmando una relación alta positiva de la gestión administrativa con oferta de servicios educativos. Además, un coeficiente de determinación (0.794) mostrando un 79.4% de la oferta de servicios es influenciado por la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020

V. DISCUSIÓN

La discusión en esta sección muestra la gestión administrativa del IES Tecnológico Pública del Huallaga, que alcanzó el nivel "regular" (50%), nivel "alto" (28%) y nivel "bajo". Representa el 22%. Con base en los hallazgos, se puede inferir que la gestión administrativa del instituto muestra niveles alentadores de un 78% entre el nivel regular y alto, solo muestra un porcentaje de 22% que debe ser mejorado considerablemente, es ahí donde se debe poner todos los esfuerzos necesarios para cerrar la brecha, todo ello con el propósito de proporcionar una educación de alta competencia y de calidad, además en busca de satisfacer necesidades educativas.

Al contrastar con el estudio de Cerdas (2017) donde refiere que existe cierto desconocimiento por la plana docente sobre las funciones inherentes a la gestión administrativa. Esta aseveración realizada por Cerda es vinculante con la realidad educativa, ya que muchos docentes omiten actividades administrativas, esto por muchas razones, como el desconocimiento y simplemente por el interés. En ese sentido, los profesionales que desarrollan la docencia deben tener presente que su labor docente fundamental en la formación académica, para ello debe ser multifacético y con gran adaptabilidad al entorno, ya que es un profesional referente en la formación de los estudiantes. El IES Tecnológico Público de Huallaga, por ser un equipo de docentes reducidos, debe promover el involucramiento y compromiso en todas las actividades no solamente de formación, sino también en las de gestión y administración, todo ello para poder articular acciones y esfuerzos para el bienestar de los estudiantes y de la misma institución.

Por su parte Farroñay (2016) hace mención que a mejor gestión administrativa, mejor será el conocimiento de las TIC en los docentes, esto se alinea a las capacidades y habilidades que tienen los docentes, ya que en la actualidad es necesario tener como aliado a la tecnología, todo ello para mejorar la productividad

y la calidad de enseñanza en los estudiantes. Por eso en este estudio se puede inferir que la tecnología es imprescindible, sin embargo no tiene una empleabilidad adecuada por los docentes. Cabe precisar al hablar de gestión, es necesario conocer las directrices emanadas por el Ministerio de Educación Pública, en el cual se considera que es necesario contar con infraestructura y recursos presupuestarios para asegurar las condiciones básicas de enseñanza.

En esa misma línea Cárdenas (2017), menciona que las prácticas de gestión administrativa de las instituciones educativas influirán en el desarrollo de proyectos innovadores, lo que conducirá a repensar los modelos de gestión y organización, dando como resultado un rico entorno de aprendizaje diseñado para promover el desarrollo de estudiantes e instituciones; en aras de tener una adecuada educación, donde se articula diversas herramientas de gestión, que permite articular actividades, metas, presupuesto y responsables.

Asimismo, el estudio muestra la oferta de servicios educativos, alcanzando un nivel “Regular” de 56%, nivel “Alto” de 28%, y nivel “Bajo” con 16%. Este hallazgo permite inferir que la oferta aún es deficiente, en el que no satisface la demanda educativa; bajo esta premisa es necesario disminuir puntos porcentuales, e identificar los posibles cuellos de botella de la gestión que impiden tener un buen desprendimiento. Para ello es necesario considerar carreras que necesita el mercado laboral, eso permitirá una rápida inserción en el mercado, pasando a convertirse en una población económicamente activa, además, es necesario actualizar las mallas curriculares para hacerlas más competitivas y atractivas a los jóvenes que egresan del nivel secundario.

Para ello Verástegui (2014) menciona que muchas casas superiores de estudios, no se encuentran posicionadas en el mercado según la valoración del personal administrativo, técnico y operativo, personal docente y alumnos, provocada por las deficiencias en la gestión administrativa. En tal sentido, la gestión es necesaria para mejorar la oferta del servicio y además de un verdadero posicionamiento,

donde se pueda generar una estrategia de comunicación masiva para acercarse a la comunidad y despertar el interés no solamente en el estudiante, sino también en los padres de familia, ya que ellos son los que toman decisiones para la educación de sus hijos, con el propósito de romper con el círculo de la pobreza, donde la mejor herramienta para librarse es la educación.

Finalmente, el estudio muestra relación moderada positiva de la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos, sustentado en un coeficiente de Pearson (0.891). De acuerdo a este resultado, la gestión administrativa es causa de oferta, ya que se infiere a mejor gestión administrativa, mejor oferta educativa, sucediendo lo contrario en un escenario negativo; por tanto, la gestión debe ser una prioridad para todo profesional que ocupa una dirección y que tiene que tomar las decisiones oportunas y asertivas.

Al comparar con el estudio de Salas (2016) se encontró la gestión administrativa y servicios educativos de la UGEL Picota, con una correlación directa (0,425). Este hallazgo pone de manifiesto que su coeficiente de Pearson es menor, en comparación de 0.891 de relación alta positiva entre la gestión administrativa y la oferta de servicios del Instituto Público de Huallaga. Eso es producto también, de tener buenos niveles de gestión, y la colaboración de los docentes es crucial para la obtención de este producto, siendo el compromiso institucional el elemento que determina.

Asimismo, Shupingahua (2017) encuentra que la disposición educativa e interés profesional de los estudiantes de los institutos técnico superiores en San Martín, tiene una relación de 0.706. El resultado obtenido es 89.1% de coeficiente de determinación que la administración y la provisión de servicios. De la misma manera Ríos (2018) muestra relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La gestión administrativa y la oferta de servicios educativos tiene relación moderada positiva, sustentada en un coeficiente de Pearson (0.891). También un coeficiente de determinación (0.794) que responde a un 79.4% de la oferta de servicios educativos influenciado por la gestión administrativa educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga.
- 6.2. La gestión administrativa del Instituto alcanzó un nivel “Regular” de 50% y un nivel “Bajo” de 22%, se identificó que los procesos que viene desarrollando son débiles, dificultando la articulación para hacer frente a un mercado altamente competente.
- 6.3. La oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, tiene un nivel “Regular” de 56% y nivel “Bajo” de 16%, que impide cubrir las necesidades educativas del nivel técnico superior en los jóvenes, siendo necesario ampliar la oferta en base a un diagnóstico y poder responder a las verdaderas necesidades de la región.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director del Instituto, implementar acciones que favorezcan los procesos administrativos con la finalidad de poder administrar eficientemente los recursos del instituto, con ello poder coberturar la oferta educativa del nivel superior no universitario.

- 7.2. Al director del Instituto, fortalecer los procesos administrativos con el propósito de articular cada acción en aras de alcanzar una gestión institucional eficiente, que pueda alcanzar objetivos institucionales y ser cada vez más competente.

- 7.3. Al director del Instituto, diseñar estrategias que permitan coberturar la demanda educativa en la provincia de Huallaga, con ello cerrar las brechas de accesibilidad educativa técnica mediante un real análisis del contexto de necesidades para ampliar la oferta educativa de manera paulatina y de manera estandarizada.

REFERENCIAS

- Cárdenas, C., Farías, G., & Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2017, 15(1), 19-35.
- Cárdenas, C., Farías, G., & Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2017, 15(1), 19-35.
- Cerdas, V., García, J., Torres, N., & Fallas, M. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos Vol. XII, Nº 2*, 95-122.
- Esquivel, N., & Huamani, E. (2016). *Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Educativo En Las Instituciones Educativas Privadas Del Nivel Inicial Del Distrito De San Sebastián – Cusco 2015*. Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Estela, M. (13 de Febrero de 2020). <https://concepto.de>. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Estela, M. (12 de Febrero de 2020). <https://concepto.de>. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-en-administracion/>
- Farroñay, P., & Ancaya, M. (2016). Gestión Administrativa Y Conocimiento De Las Tic En Docentes De Educación Primaria De Las Instituciones Educativas Innova Schools De San Juan De Lurigancho Y Ate. *Hamut'ay 3(1)*. Enero-junio 2016, 31-45.
- Fayol, H. (1987). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: Editorial Ateneo.
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*. 2018. 2, 206-2016.
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Inciarte, A., Marcano, N., & Reyes, M. (2006). Gestión Académico - Administrativa en la Educación Básica. *Revista Venezolana de Gerencia*, abril-junio, año/vol. 11, número 034, 221-243.

- Jopen, G., Gómez, W., & Olivera, H. (2014). *Sistema educativo peruano: balance y agenda pendiente Lima, Departamento de Economía, 2014*. Lima: Cartolán Editora y Comercializadora E.I.R.L.
- Moran, O. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramirez de la ciudad de Guayaquil*. Guataquil - Ecuador: Universidad de Guataquil.
- Ospina , M., & Sanabria , P. (2010). Un Enfoque De Mercadeo De Servicios Educativos Para La Gestión De Las Organizaciones De Educación Superior En Colombia: El Modelo Migme. *rev.fac.cienc.econ.*, Vol. XVIII (2), 107-136.
- Peña, V. (2018). *Propuesta De Gestión Administrativa Para El Mejoramiento De La Calidad De Servicio Educativo De Los Colegios Cardano Vieta Ingenieros*. Lima - Perú: Universidad ricardo Palma.
- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo.
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia 4 (6)*, 67-73.
- Salas, A. (2016). *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016*. Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo.
- Salas, H. (2017). Influencia del marketing relacional en los resultados organizacionales de instituciones educativas privadas de Lima metropolitana (Perú). *Rev. Investig. Altoandin. 2017; Vol 19 N° 1*, 63-74.
- Shupingahua, J. (2017). *Relación entre la oferta educativa y los intereses vocacionales de los alumnos de la carrera de Contabilidad de los institutos superiores tecnológicos de la provincia de San Martín 2017*. Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6 ta ed.)*. Lima: San Marcos.
- Vera, J. (2014). Los Servicios Educativos, Marco Actual. *Revista “Avances en supervisión educativa”, n° 22*.
- Verástegui, J. (2014). Modelo de gestión integral matricial para el crecimiento y desarrollo sostenido de la Universidad Católica de Trujillo, Perú. *Ciencia y Tecnología”, Año 10, N° 1, 2014*, 65-82.

Vexler, I. (2004). *Informe sobre la Educación Peruana Situación y perspectivas*. Lima - Perú: CEPAL: Financiamiento y Gestión de la Educación en América Latina y el Caribe.

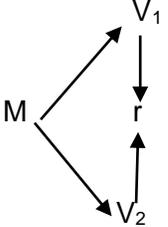
Anexos

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Conjunto de acciones orientadas hacia la consecución de ciertos objetivos que se desarrollan en las diversas áreas de actividad de la organización (García, 2018).	Conjuntos de acciones planificadas y concertadas institucionalmente, medido mediante un cuestionario.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecta metas. • Define objetivos. • Establece recursos necesarios. • Programación de actividades. 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de recursos humanos. • Distribución de recursos financieros. • Agrupación de tareas. • Selección de personal responsable. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y estrategia planificada. • Motivación. • Comunicación fluida. • Mecanismo de evaluación. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de tareas. • Optimización de toma de decisiones. • Reorientación de actividades. • Corrección de problema. 	
Oferta de servicios	Servicios que vienen a ayudar y colaborar en la consecución del proceso de enseñanza en los centros e instituciones de carácter educativo (Vera, 2014).	Entrega de servicios educativos de alta competencia, donde se aplicó un cuestionario para su medición.	Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada. • Acceso a servicios básicos. • Equipamiento. • TIC. 	Ordinal
			Software	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad educativa. • Práctica pedagógica. • Gestión educativa. • Currículo académico. 	
			Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil docente. • Formación inicial. • Formación continúa. • Experiencia. 	
			Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad educativa. • Procesos de enseñanza. • Modalidades de aprendizaje. • Uso de tecnología con fines académicos. 	

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020? ¿Cuál es el nivel de oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020. Identificar el nivel de oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, es regular. H2: El nivel de oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, es regular.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño de Investigación: Tipo no experimental, diseño correlacional.</p>  <p>V1: Gestión administrativa V2: Oferta de servicio r: relación de variables</p>	<p>Población La población conformada por 18 docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga.</p> <p>Muestra Constituida por 18 docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1249 963 1459 998">Variables</th> <th data-bbox="1459 963 1764 998">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1249 998 1459 1144" rowspan="3">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1459 998 1764 1034">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1459 1034 1764 1070">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1459 1070 1764 1105">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1249 1144 1459 1291" rowspan="4">Oferta de servicios</td> <td data-bbox="1459 1105 1764 1141">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1459 1141 1764 1177">Hardware</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1459 1177 1764 1213">Software</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1459 1213 1764 1248">Docente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1249 1248 1459 1291"></td> <td data-bbox="1459 1248 1764 1291">Innovación</td> </tr> </tbody> </table>			Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Oferta de servicios	Control	Hardware	Software	Docente	
Variables	Dimensiones															
Gestión administrativa	Planificación															
	Organización															
	Dirección															
Oferta de servicios	Control															
	Hardware															
	Software															
	Docente															
	Innovación															

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión		
Totalmente en desacuerdo	1	Bajo
En desacuerdo	2	
Indiferente	3	Regular
De acuerdo	4	Alto
Totalmente de acuerdo	5	

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Planificación						
01	La dirección proyecta metas alcanzables por el instituto					
02	La dirección define con claridad sus objetivos institucionales					
03	La dirección establece los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades durante el semestre académico					

04	La dirección realiza una programación de actividades en el marco de sus lineamientos					
Organización						
05	En el instituto existe una distribución de recursos humanos de manera adecuada					
06	La dirección realiza de manera adecuada la distribución de sus recursos financieros					
07	La dirección agrupa tareas de acuerdo a la estructura orgánica					
08	La dirección selecciona al personal responsable de cada actividad y tarea					
Dirección						
09	En el instituto se practica el liderazgo y una estrategia planificada concertada					
10	La dirección mantiene motivado a su personal docente					
11	La comunicación en el instituto es fluida y permite articular acciones académicas					
12	El instituto instala mecanismos de evaluación de sus actividades y tareas					
Control						
13	El instituto cuenta con medio de verificación de tareas					
14	La dirección toma decisiones de manera acertada					
15	La dirección tiene la capacidad de reorientar sus actividades en el caso de no lograr su objetivo					
16	La dirección tiene la capacidad de generar correcciones de problemas identificados					

Fuente: Cerdas (2017) en su estudio *Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección.*

Cuestionario: Oferta de servicios

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de oferta de servicios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión		
Totalmente en desacuerdo	1	Bajo
En desacuerdo	2	
Indiferente	3	Regular
De acuerdo	4	Alto
Totalmente de acuerdo	5	

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Hardware						
01	La infraestructura que cuenta el instituto es adecuada y permite confort y comodidad					
02	El instituto cuenta con todos los servicios básicos, el mismo que garantiza salubridad educativa					
03	El equipamiento del instituto contribuye a la formación de profesionales					

04	El instituto hace uso de la TIC de manera consecuente y es parte de su calidad educativa					
Software						
05	Las actividad educativa se desarrolla de manera programática					
06	La práctica pedagógica desarrollada por los docentes es adecuada y permite generar nuevos conocimientos					
07	La gestión educativa del instituto es de alta competitividad					
08	El currículo académico es basado en competencias					
Docente						
09	El perfil de los docentes del instituto es de alta competencia y adecuada al contexto académico					
10	Los docentes cuentan con formación inicial acorde a la asignatura que desarrolla					
11	Los docentes tienen formación continua en el área que se desenvuelven académicamente					
12	La experiencia de los docentes permite una adecuada formación de profesionales					
Innovación						
13	El instituto tiene como prioridad institucional la calidad educativa					
14	Los procesos de enseñanza desarrollados por los docentes son evaluados y mejorados					
15	Las modalidades de aprendizaje impartidas por el docente son adecuadas					
16	El uso de tecnología con fines académicos en el instituto es permanente					

Fuente: Shupingahua (2017) en su estudio *Relación entre la oferta educativa y los intereses vocacionales de los alumnos de la carrera de Contabilidad de los institutos superiores tecnológicos de la provincia de San Martín 2017.*

Validación de instrumento



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Panduro Ríos, Rosa del Carmen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de febrero de 2020.



Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Panduro Ríos, Rosa del Carmen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de febrero de 2020.



Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Panduro Ríos, Rosa del Carmen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de febrero de 2020.


 Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Oferta de servicios
 Autor del instrumento : Br. Panduro Ríos, Rosa del Camen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Oferta de servicios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Oferta de servicios .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Oferta de servicios , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Oferta de servicios .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de febrero de 2020.


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE PÓS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pinchi López Maxwell
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Administración de la Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Panduro Ríos, Rosa del Carmen

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de febrero de 2020.


Mg. Maxwell Pinchi Lopez

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pinchi López Maxwell
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Administración de la Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Oferta de servicios
 Autor del instrumento : Br. Panduro Ríos, Rosa del Carmen

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Oferta de servicios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Oferta de servicios .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Oferta de servicios , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Oferta de servicios .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de febrero de 2020.


Mg. Maxwell Pinchi Lopez

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SAN MARTÍN



R.M.º073-88-ED

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DE HUALLAGA

“COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE”

REVALIDADO SEGÚN RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0070-06-ED

“Año de la Universalización de la Salud”

LA SECRETARÍA ACADÉMICA, DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DE HUALLAGA DEL DISTRITO DE SAPOSOA, PROVINCIA DE HUALLAGA, REGIÓN SAN MARTÍN.

Saposoa, 16 de Febrero del 2020

SEÑORA: CPCC. ROSA DEL CARMEN PANDURO RÍOS

PRESENTE. -

Mediante la presente se le comunica a Usted que según lo solicitado se le AUTORIZA la ejecución de la tesis titulada “Gestión Administrativa y Oferta de Servicios Educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020”

Se expide la presente constancia, a solicitud escrita de la interesada para el uso y fines que crea conveniente.



Base de datos estadísticos

Gestión administrativa						Oferta de servicios					
N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor
1	22	7	29	13	33	1	20	7	34	13	33
2	19	8	34	14	40	2	18	8	31	14	40
3	20	9	33	15	42	3	18	9	29	15	40
4	18	10	31	16	45	4	30	10	28	16	43
5	30	11	30	17	41	5	32	11	30	17	44
6	31	12	31	18	40	6	33	12	31	18	41

Declaratoria de originalidad del autor

Yo, Br. Panduro Ríos, Rosa del Carmen, egresada de la Escuela de Posgrado, de programa académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada:

“Gestión administrativa y oferta de servicios educativos en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huallaga, Saposoa 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

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

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

Tarapoto, 12 de agosto de 2020

Apellidos y nombre: Br. Panduro Ríos, Rosa del Carmen	
DNI: 23003586	
ORCID: 0000-0002-6179-9245	