



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo en las  
Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-  
S JL, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**AUTORA:**

Brio Calizaya, Emerita Dina (ORCID: 0000-0003-2128-5466)

**ASESOR:**

Dr. Quispe Quiñones, Heder Marino (ORCID: 0000-0002-8087-4669)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta Tesis a mis hijos Roger, Alida y a ni nieta Arena; quienes desde la distancia me apoyaron y comprendieron que para el estudio no hay edad.

## **Agradecimiento**

Mi gratitud a nuestro creador y agradecimiento infinito al asesor; un profesional que inspiró seguridad y conocimiento para el desarrollo y culminación de la presente Tesis. Así también, agradecer a los Directores de las IIEE de SJL.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra, muestreo unidad de análisis .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

Tabla 1: Correlación de Pearson del objetivo general .....	22
Tabla 2: Resumen del modelo del objetivo general.....	22
Tabla 3: Correlación de Pearson del objetivo específico 1 .....	24
Tabla 4: Correlación de Pearson del objetivo específico 2.....	24
Tabla 5: Resumen del modelo del objetivo específico 2 .....	25
Tabla 6: Correlación de Pearson del objetivo específico 3.....	26
Tabla 7: Resumen del modelo del objetivo específico 3 .....	27
Tabla 8: Correlación de Pearson del objetivo específico 4.....	28
Tabla 9: Resumen del modelo del objetivo específico 4 .....	28
Tabla 10: Correlación de Pearson del objetivo específico 5.....	29
Tabla 11: Resumen del modelo del objetivo específico 5 .....	30

## Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de dispersión del objetivo general .....	23
Figura 2: Diagrama de dispersión del objetivo específico 2 .....	25
Figura 3: Diagrama de dispersión del objetivo específico 3 .....	27
Figura 4: Diagrama de dispersión del objetivo específico 4 .....	29
Figura 5: Diagrama de dispersión del objetivo específico 5 .....	30

## Resumen

La indagación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Se consideró cuatro dimensiones en la variable independiente (planeación, organización, control y dirección) y para la variable dependiente cinco dimensiones (Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía). Se enmarca dentro del modelo positivista, de tipo básico, con enfoque de investigación cuantitativo; con nivel explicativo y de diseño transversal, no experimental. La población y muestra fue de 52 directivos de las instituciones educativas del distrito de San Juan de Lurigancho, el cual fue de tipo no Probabilístico (intencional por conveniencia). Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario electrónico de escala, cuya validez y confiabilidad fueron establecidas previamente; los datos fueron procesados estadísticamente mediante el análisis de regresión. Finalmente se determinó que existe una relación entre las dos variables, con una correlación de Pearson de 0,495 con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ) a su vez en el análisis de regresión tuvo un coeficiente de determinación de  $cd = 0,245 = 24,5\%$ .

**Palabras claves:** Gestión Administrativa, Calidad del Servicio Educativo, Red Educativa Institucional

## **Abstract**

The objective of the investigation was to determine the relationship between administrative management and quality of educational service in the Educational Institutions of the Institutional Educational Networks-SJL, Lima 2021. Four dimensions were considered in the independent variable (planning, organization, control and direction) and for the dependent variable five dimensions (Tangibility, Reliability, Responsiveness, Security and Empathy). It is framed within the positivist model, of a basic type, with a quantitative research approach; with explanatory level and cross-sectional design, not experimental. The population and sample consisted of 52 directors of the educational institutions of the San Juan de Lurigancho district, which was non-probabilistic (intentional for convenience). The survey technique was used and the data collection instrument was the electronic scale questionnaire, whose validity and reliability were previously established; the data were statistically processed using regression analysis. Finally, it was determined that there is a relationship between the two variables, with a Pearson correlation of 0.495 with a significance of 0 ( $p < 0.05$ ), in turn, in the regression analysis it had a coefficient of determination of  $cd = 0.245 = 24.5 \%$ .

**Keywords:** Administrative Management, Quality of the Educational Service, Institutional Educational Network

## I. INTRODUCCIÓN

La humanidad vivencia una pandemia originada por el SARS-CoV-2 y sus variantes; lo cual ha impactado en el Sector educación; y mediante normativas y estrategias diversas, se aseguró la continuidad del servicio educativo. Sin embargo, en este contexto los directivos de las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales de San Juan de Lurigancho se enfrentaron a nuevos retos en el uso de la TIC, tensiones ante la fragilidad para lograr la cohesión con la comunidad educativa, preocupación para gestionar por procesos; así como inoperancia para atender las demandas y necesidades en función de los estudiantes. Al respecto, Carriazo et al., (2020) sostiene que los directivos deben asumir compromisos, decisiones oportunas para gestionar procesos según el sistema educativo, con un manejo administrativo de recursos, oportuna participación de la comunidad y rendición de cuentas reflexivas.

Una de las preocupaciones en los organismos internacionales como la UNESCO son los aprendizajes y las temáticas de transversalidad, situación que se suma a la preocupación del directivo en la administración educativa. En relación a lo mencionado, en este escenario los directivos y docentes gestionan a espaldas de la realidad, con limitaciones en el análisis de las oportunidades y amenazas; de las fortalezas y debilidades. Al respecto, Rosales (2019) expresa que en las Instituciones Educativas también se desarrolla una planificación administrativa de la enseñanza, en el que no se evidencia la innovación con enfoque transversal, menos aún la innovación a nivel institucional. Se entiende que los docentes y directivos realizan una administración y organización ligado a las normas, con transversalidad de algunos aspectos; pero como disciplina o curso; sin considerar un trabajo en equipo donde se priorice las necesidades y el contexto socioeducativo.

Según, Marchesi (2009) en el documento de la OEI “Metas Educativas 2021, la educación que queremos para la generación de los bicentenarios”, sostiene que existe insuficiente calidad en educación en los países de la región,

falta de competitividad de las escuelas públicas, reducido tiempo de aprendizaje de los alumnos, insuficientes recursos para hacer frente a las demandas de los alumnos, situación del profesorado, un currículo poco atractivo, carencias en la gestión de los recursos públicos y resultados ínfimos a nivel académico al realizar la comparativa con otros países que se encuentran mayormente en desarrollo. Así como el incremento de la educación alrededor del mundo, evitando que produzca un aumento semejante en el gasto del sector público y en la gestión eficiente de los medios asignados al sistema educativo. Todo ello ha originado el desgaste gradual de la escuela pública.

Para Menacho et al. (2019) sostiene que las Instituciones Educativas de gestión pública son atendidas por el MINEDU y están establecidos en los Objetivos estratégicos del PEI. A pesar de ello, las brechas persisten (deterioro de la infraestructura, los servicios básicos, mobiliario inadecuado y vetusto); por ende, el servicio de calidad está latente. Al respecto, el autor hace énfasis en las competencias administrativas de los docentes-gestores encargados de las instituciones educativas, quienes son evaluados cada año, según el desarrollo de las estrategias metodológicas, como competencias docentes y las administrativas como el cúmulo de documentos que justifiquen su actividad pedagógica.

En el plano local, los Directores de las IIEE de Educación Básica Regular de las dieciséis Redes Educativas Institucionales reportaron a la Plataforma MUNDO IE información relevante sobre las actividades administrativas e institucionales para el inicio del año escolar 2021. Estos datos, expresan que de 230 IIEE, el 95.87% cuentan con Instrumentos de Gestión (PEI, PCI, PAT, RI). El 49. El 13% precisa que sí han recibido asistencia técnica de la UGEL sobre la elaboración de los instrumentos de Gestión. Con respecto a las contrataciones de docentes, el 25.42 % no logra informar a la UGEL las plazas no cubiertas. El 56.09% de las IIEE han recibido mayor cantidad de solicitudes de matrícula. El 20.43% de directores son nuevos en las IIEE, lo cual necesitará de más tiempo para adaptarse en la gestión administrativa. Los directores gestionan con otras instituciones; respondieron que si lo hacen el 61.3%.

Por lo expuesto, esta investigación busca analizar la relación entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

El problema general de la investigación se podría resumir a través de la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021?, mientras que, de manera específica, se formularon: a) ¿Cómo se relaciona la tangibilidad y la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021? b) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad y la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021? c) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021? d) ¿Cómo se relaciona la seguridad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales- SJL, Lima 2021? e) ¿Cómo se relaciona la empatía y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021?.

Se ha planteado el siguiente objetivo general: Analizar la relación entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Y de manera específica: a) Analizar la relación entre la dimensión tangibilidad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021 b) Analizar la relación entre la dimensión fiabilidad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. c) Analizar la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. d) Analizar la relación entre la dimensión seguridad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. e) Analizar la relación entre la dimensión empatía y gestión administrativa

en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

El presente estudio tiene como hipótesis: Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Y de manera específica se formuló: a) Existencia de relación entre la dimensión tangibilidad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. b) Existencia de relación entre la dimensión fiabilidad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. c) Existencia de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. d) Existencia de relación entre la dimensión seguridad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. e) Existencia de relación entre la dimensión empatía y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

La justificación de la presente investigación se sustenta desde el aspecto teórico, pues existen referentes de Gestión administrativa y Gestión de la calidad de servicio que permiten elaborar una interpretación sólida. Por tal motivo, la Gestión Administrativa será estudiada mediante la propuesta de Robbins y Coulter (2018), la teoría de Chiavenato (2014), la Ley General de Educación y su Reglamentación aprobado según DS. 011-2015-ED. Asimismo, la calidad de servicio, será interpretada desde Calidad total en la gestión del servicio Berry et al. (1990), Menacho et al. (2019) y Quintana (2018); ya que, en este contexto, brindar calidad de servicios educativos, implica involucramiento de la de la comunidad educativa, liderado por el director cuyo conocimiento en estrategias de manejo del potencial humano, en gestión y administración pública, generador de una cultura organizacional y manejo de las normas legales.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo concerniente a los antecedentes internacionales se consideró la investigación de Soto et al. (2020) quien diseñó una metodología de tipo cuantitativo (descriptivo-inferencial), cuya muestra fue aleatoria estratificada, aplicándose a 242 directivos. Su objetivo era estudiar las características de gestión de los directores de las municipalidades que no cuentan con certificación de Antioquia. Al respecto su aporte está basado en el mejoramiento de las instituciones educativas, cuya gestión pasa a transformarse en establecimientos abiertos. Sostiene que la gestión responde a las dimensiones directivas, administrativa, académica y de comunidad. Asimismo, se basa en la teoría administrativa realizada por Sander (1996) y toma en cuenta tres enfoques; el funcionalista, el estructuralista y el crítico. Concluye que una gran parte de los encuestados se ubica en la gestión de corte tradicional.

Rodriguez-Fernández (2018) en su investigación de corte cualitativo y cuantitativo, considera la calidad del servicio educativo como una variable percibida por los estudiantes y cuya insatisfacción en la claridad y consistencia del profesor sube de 4,3 % a 18,0 % según el turno, creciendo cuatro veces en esta variable. Precisa una muestra probabilística estratificado. Asimismo, identificó siete factores clave con respecto a la percepción de la calidad del servicio.

Sotelo & Figueroa (2017) plantea una investigación básica, cuantitativa, correlacional y transversal, haciendo uso de la técnica de la encuesta con las variables calidad en el servicio y Clima organizacional; esta fue aplicada a una muestra aleatoria de 52 participantes; concluyendo que existe una alta correlación entre la variable clima organizacional y la variable de calidad del servicio ya que de acuerdo a los resultados se puede discernir que a mejor clima organizacional existe mejor calidad en el servicio. Ello se evidencia en  $R=0.864$  cuya linealidad, nos indica que la correlación es grande entre la variable de clima organizacional y calidad en el servicio. El ajuste también es

significativo  $R^2=0.746$  y esto muestra que el análisis realizado es bueno para validar el modelo de regresión en estudios similares al presente.

Pacheco-Granados et al. (2018) muestra en sus resultados que, de los tres enfoques administrativos, tienen alta presencia el enfoque clásico, con una media de 3.7 al igual que el enfoque humanista; esto indica que existe una presencia mixta en distinto grado por parte de los enfoques que estudió, siendo estos resultados poco usuales en lo que son entidades de campo. En consecuencia, interpretaron que la gestión administrativa necesita contar con una función para conciliar pacíficamente sin la necesidad de imponer. Con respecto a los niveles de gestión administrativa el resultado es pertinencia, ya que se planifican y articulan todas sus áreas de manera esporádica y en desorden. Finalmente, cabe mencionar que se halló una desviación estándar que reflejó niveles de dispersión inferiores.

Rodríguez (2019) en su investigación considera como objetivo conocer el tipo de relación que mantiene la gestión Administrativa y la calidad de los servicios educativos. Obtiene en su resultado una correlación entre las variables, reflejada en una conexión directa y significativa de las variables estudiadas. Mediante la prueba del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de correlación equivalente a 0.767, mientras que se obtuvo una significancia positiva ( $p = 0.000$ ); por otra parte, la segunda dimensión de la gestión administrativa obtuvo un valor de correlación de 0.657 y una significancia positiva llegando a comprobar todas las hipótesis que se formularon en su estudio.

Santaria (2020) realizó el estudio de la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en 97 colaboradores de una institución siendo determinados mediante el muestreo no probabilístico y haciendo uso de la encuesta como herramienta para la recolección de información, obteniendo que existe una correlación positiva y media, estando respaldada por un valor  $r = 0.611$  y  $p = 0.000$ , lo que permitió la aceptación de la hipótesis alterna formulada por el investigador. En relación a la gestión administrativa se halló que un

47.42% de los participantes la valora en un nivel regular y un 52.58% ubicaron dicha variable en un nivel adecuado.

Salas (2019) dentro de su investigación consideró como variables la gestión escolar y la calidad del servicio educativo, planteando como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. Asimismo, en el resultado evidenció la presencia de una relación altamente significativa de las variables comprobado con un valor  $r = 0.913$ , además, otro resultado relevante se halló en relación a la gestión y las expectativas educativas con un valor  $r = 0.921$  mientras que la gestión y la motivación obtuvieron un valor  $r = 0.914$ . Llegando a la conclusión que la gestión escolar tiene un vínculo altamente significativo con la calidad del servicio educativo que se brinda.

Janampa (2019) presenta una investigación desde una metodología cuantitativa y básica; cuya muestra estuvo determinada a través del muestreo no probabilístico, contando con 60 colaboradores. Sostiene que existe un vínculo altamente significativo respaldado por un valor  $r = 0.609$  entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio educativo. Asimismo, los resultados de esta investigación precisaron que no se presenta un vínculo estadísticamente significativo ( $r = 0,102$ ) entre la Gestión directiva y la Calidad del servicio educativo, mientras que sí se evidenció el vínculo significativo de la Gestión administrativa con la Calidad del servicio educativo con un valor  $r = 0.441$ .

Rafael & Penadillo (2019) plantea un diseño correlacional – causal, siendo su interés el análisis del vínculo entre las variables en una muestra conformada por 76 sujetos. Presenta resultados según la opinión de la mayoría de los docentes del nivel secundaria donde se evidencia un vínculo directo de la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios administrativos en la Institución Educativa Illathupa de Huánuco, siendo el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,792 lo que indica que existe una correlación positiva muy alta. En lo referente a la opinión de la minoría de los docentes del nivel secundaria, no se evidenció relación directa de la gestión escolar del directivo

con la calidad de servicios administrativos, siendo el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,000 lo que indica que no existe correlación.

Para Riffo (2019) la administración es decodificar las funciones de cada colaborador y sus respectivos recursos. De esta manera alcanzará las metas y objetivos institucionales, de manera eficiente y eficaz a fin de lograr que todos los actores y autores de la IIEE trabajen por un fin común. En su dimensión Dirección, se desarrolla la planeación, dirección, ejecución, control y seguimiento de las actividades, haciendo uso de diferentes técnicas, instrumentos y medios. En cuanto a los resultados, sostiene que la gestión administrativa es de calidad, pero requiere mejoras en el personal directivo, por lo tanto, el servicio en la institución es aceptable proponiendo planes de mejoramiento que sería importante desarrollar en un estudio futuro. Finalmente, en sus conclusiones recomienda el diseño de estrategias para superar algunas deficiencias encontradas en el trato con los docentes y de esta manera lograr un trato más equitativo en la gestión.

Menacho et al. (2019) buscó determinar lo administrativo y la calidad del servicio educativo, considerando una muestra de 155 profesores. Eligió un modelo positivista y de tipo básica-sustantiva, con nivel explicativo y de diseño transversal y no experimental. El mecanismo para obtener la información fue la encuesta con dos escalas de percepción; hallándose que el 71,3% de los docentes de nivel inicial tenían una percepción positiva sobre las competencias administrativas del personal directivo, además, un 85% evidenciaron que el servicio brindado cumple con estándares de calidad elevados, lo cual permitió llegar a concluir que se tiene una influencia moderada de las capacidades administrativas sobre la calidad del servicio brindado por la institución educativa el cual se respalda con un 45.63% de positividad.

Hernández y Navarro (2018) plantean en su investigación que los estudios de redes locales y el conocimiento compartido para trabajar mejor, permiten innovar el trabajo. Consideró la metodología cuantitativa, mediante la administración de encuestas y entrevistas estructuradas a la comunidad

educativa, obteniendo que la labor de las redes educativas contribuye en la integración de una organización intercentros, además de la distribución de responsabilidad, aprendizaje colaborativo, acuerdos globales y el fortalecimiento de las estrategias de trabajo en equipo basado en la igualdad y la obtención del conocimiento equitativo en pro de la mejoría del sistema educativo.

En cuanto a las bases teóricas de la gestión administrativa, se priorizó las investigaciones sobre Administración. En ese sentido, según Robbins & Coulter (2014) establece que el modelo clásico de la administración está formado por dos teorías: la teoría de la administración científica y la teoría general de la administración; cuyos representantes son Frederick W. Taylor y Frank y Lillian Gilbreth; Henri Fayol y Max Weber. Vale destacar que la teoría de la administración científica utiliza el método científico. Al referirse al postulado principal de la administración representado por Fayol, se enfoca a lo que hacen los gerentes: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Asimismo, desarrolló 14 principios: División del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación, remuneración, centralización, Jerarquía, Orden, equidad, estabilidad de los puestos de trabajo.

Para Chiavenato (2004) la palabra administración proviene del latín *ad* (hacia, dirección, tendencia) y *minister* (subordinación u obediencia), entendiéndose por aquel que efectúa una función bajo el mando de otra persona. Este significado fue cambiando llegando a interpretar los objetivos de una empresa u organización para transformarlo en acciones mediante la planeación, la organización, la dirección y el control; estos procesos se aprecian hasta nuestros días, adaptándose a todos los sectores, empresas públicas y privadas; donde se gestionan por objetivos. En ese sentido, la Administración abarca el planeamiento, organización, dirección y el manejo de los recursos para concretar objetivos organizacionales. La Teoría General de la Administración estudia la Administración desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las seis variables principales (tareas, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad).

Según Ramírez (2009) sostiene que Taylor manifestó sobre las operaciones administrativas han de ser racionales para lograr ejecutarlas a nivel científico. Todos los principios y técnicas en conjunto forman parte de lo que se conoce como administración científica. Dicho proceso racional se compone por la labor del subordinado como el de los directivos ya que cada elemento dentro de una organización se comporta y tiene actitudes particulares, siendo esto desfavorable cuando se busca un proceso administrativo eficaz. Al respecto, la Administración Científica estructuró el postulado: La finalidad de los procesos administrativos se enfoca en conseguir la mayor progresión posible tanto para el contratista como para el contratado.

Las definiciones de gestión administrativa, se entiende por los aportes de Liendo y Lozada (2018) quien sostiene que es la habilidad para el uso de recursos pertenecientes a toda la jerarquía de la institución con el propósito de lograr los objetivos a nivel institucional (Villalobos, 2017; Reyes et al., 2017). Por parte de Díaz y Quiñones (2017) describieron que consiste en el diseño y distribución de tareas con inteligencia, para lo que se tiene prioridad en la planificación, orden, orientación y manejo destinado a conseguir la optimización del proceso de gestión. Aunado a ello, Huamán (2018) la comprende como el planear y coordinar de manera óptima todos los recursos con los que cuenta una institución para la obtención de logros y el cumplimiento de las metas a nivel institucional.

La evolución de la administración tiene como grandes referentes diferentes postulados, que han aportado a la humanidad teórica y prácticamente; estos son autores como Taylor, Fayol, Mc Gregor y Maslow cuyas disciplinas hicieron frente durante el siglo XXI; enfrentando nuevos retos en la administración de las instituciones públicas y privadas quienes para subsistir y prosperar en el mundo globalizado deben articular los procesos. Cabe sostener que Taylor, es conocido como el padre de la administración científica, siendo la primera persona en formular lo que se conoce como principios administrativos poniendo especial atención a la productividad (Huamán, 2018).

Para Chiavenato (2004) el administrador o los directivos como tal tienen metas, objetivos, cuyos resultados se logran bajo un trabajo cooperativo efectivo de los colaboradores. Este acto de administrar es aplicable a toda organización independiente de trabajadores que la conforman. En tal sentido, se enfrentan a desafíos diversos, con características de una administración de la incertidumbre; con cambios rápidos y repentinos, el progreso tecnológico, factores relacionados a la economía, actividades, cómo se muestra y la retroalimentación que reciben por parte del público que propicia a que las organizaciones se estructuren en base a los modelos más recientes.

La Gestión administrativa de planeación, consiste en la elaboración de un plan de gestión coherente que se proyecta hacia la consecución de objetivos tal como lo indicó Llamoctanta (2019). Además, se consideran como directrices para lograr cumplir las metas propuestas el manejo correcto de los recursos materiales y físicos (Chiavenato, 2007). Relacionado a ello, Mauli (2018) esta gestión cumple una función como instrumento para la definición de los objetivos y tiene influencia en la toma de decisiones. Previamente, Chiavento (2006), señaló que la planificación está gestionada en base a los objetivos de una organización, ya que son el punto de partida para la instauración de normas, procedimientos, metodologías, entre otras.

Según, Panduro et al. (2020) la gestión administrativa en instituciones y organizaciones no es buena en diferentes campos por la brecha de comunicación entre empresarios afiliados a la institución y áreas socias de la misma institución en la misma institución, y algunos sectores no cuentan con cuadros capacitados para asegurar su existencia. De igual forma, con la aplicación de programas de fidelización y calidad que proporcionen fidelización como resultado de la evaluación de la relación de la calidad y su impacto significativo en la fidelización de los clientes.

Villalobos (2017) sostuvo que las organizaciones deben priorizar el planteamiento de objetivos, asignación de funciones, tomar decisiones y cumplir oportunamente con las tareas asignadas siguiendo:

1. Gestionar en base a la motivación
2. Orientar el accionar para conseguir objetivos
3. Motivar al grupo de trabajo
4. Capacidad de escucha
5. Retroalimentación
6. Monitoreo y coordinación de actividades
7. Capacitación
8. Asignación de tareas de acuerdo a la capacidad individual.

La Gestión administrativa de dirección, consiste en la dirección, influencia y motivación de tareas (Chiavenato, 2004). Sobre ello, Villalobos (2017) identifica las capacidades de dirección, orientación y dirección de los objetivos mediante el motivar, comunicar y liderar sin descuidar el crecimiento de cada trabajador. Para cumplir óptimamente se requiere cubrir funciones como:

1. Cumplimiento de objetivos.
2. Supervisión de trabajadores
3. Capacitación
4. Elección de personal por capacidades
5. Cumplimiento de asignaciones
6. Decisiones inteligentes
7. Contar con trabajadores especialistas en todas las áreas.

La Gestión administrativa de control, está orientada en la medición de desempeño de los trabajadores a nivel personal y grupal (Llamoctanta, 2019), en otras palabras, es necesaria la verificación de desempeño, comparación de objetivos, detección de problemáticas y toma de decisiones inteligentes en pro de la corrección de errores (Roque, 2016). Señala Villalobos (2017) que las organizaciones deben tomar en cuenta la supervisión, ideación, calificación y cumplimiento de funciones que abarcan:

1. Control estratégico.

2. Control presupuestal.
3. Control de calidad.
4. Monitoreo de procesos.
5. Mejora continua.
6. Calificación del rendimiento.
7. Supervisión de rendimiento.

La Gestión Institucional y la calidad de los servicios, dependerá en gran medida de la capacidad estratégica de liderazgo del director, sub director y la contingencia personal, social, axiológica y profesional de los docentes y demás actores educativos y sociales. La parte medular será el posicionamiento y empoderamiento de la institución en el contexto local, regional y nacional en base a la implantación de la cultura organizacional institucional, proyección hacia la comunidad con responsabilidad social. Sobre la imagen institucional Navarro Peña (2002, p. 80) expresa que “es el resultado de un proceso dinámico y cambiante, que surge a partir de la calidad del servicio educativo y la calificación exterior por medios de atributos (satisfactorio, excelente, prestigioso, etc.)”.

Para, Berry et al. (1990) la clave que se necesita para tener un servicio óptimo requiere el equilibrio de expectativas y la percepción de quienes lo requieren, al tiempo que se eliminan las inconsistencias o desequilibrios que puedan existir entre los dos. En este sentido, el método de calidad de servicio permite determinar el lugar y la importancia de estos desequilibrios. El componente más importante de nuestra investigación, que se desarrolló en varias etapas, fue que se enfocó en identificar estos defectos internos y establecer la relación entre ellos y la percepción de la calidad de las personas.

Vale precisar que es producto de la gestión educativa; es oportuno considerar lo establecido por Senlle y Gutiérrez (2005) sobre la calidad; es un camino, no un logro limitado, el cual nos conlleva a una mejoría constante. Por lo tanto, la calidad es creada por personas, incluidos gerentes, técnicos, administradores y docentes, que saben utilizar y aplicar las técnicas de calidad

existentes para poder aplicarlas y mejorar continuamente su capacidad de gestión. Incluso los estudiantes y sus padres están representados en el sistema de calidad.

Berry et al. (1990) consideran que el liderazgo juega un papel importante en la prestación de un servicio excelente; Además del fuerte compromiso que existe a nivel gerencial, que aumenta la calidad del servicio, motiva a la organización y la motiva a mejorar sus niveles de servicio. En este sentido, su prioridad es el cliente y para ello han creado un modelo de calidad de servicio, desarrollando con éxito una metodología con cinco dimensiones: tangibilidad, integridad, lealtad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A esta forma de medición la denominan calidad de servicio, gracias a la cual obtienen resultados significativos en la etapa cuantitativa; Conociendo así las expectativas y percepciones del cliente. Se entiende que entre las cinco dimensiones, la confiabilidad es la más importante mientras que la tangibilidad es la menos importante. En este sentido, mejorar el servicio desde el punto de vista del cliente es algo que genera rentabilidad e inversión para la mejora de la calidad.

Gutiérrez et al. (2018), en su publicación Concepto de calidad en la educación, sostiene que el significado de calidad en el sistema educativo e innovación se encuentra estipulado en la política pública, donde se incorporan aspectos formativos y desarrollo no académicos, relevantes para una formación integral; por ende, el sistema de Aseguramiento de la Calidad plantea que cada institución educativa es responsable de aquellos resultados que obtiene. Dicha perspectiva centra su atención en elementos de la formación estudiantil, tales como las vivencias educativas y el desarrollo de habilidades socioemocionales para construir una sociedad verdaderamente cohesionada.

El sistema de calidad se enfoca en crear una motivación laboral razonable para lograr satisfacción y beneficios para todos. Asimismo, los conceptos de calidad ahora ampliamente aceptados nos dicen que a la hora de

prestar un servicio se deben cumplir las expectativas del cliente. Por ello la necesidad de establecer las definiciones conceptuales de:

1. Gestión escolar; este proceso enfatiza la responsabilidad del trabajo en equipo e incluye la formulación, diseño y evaluación del trabajo educativo. Asistir en la implementación de proyectos para dar sentido a las actividades en base a los objetivos marcados en la organización.
2. Calidad de servicios administrativos: conjunto de procesos y aspectos legales, teóricos, metodológicos, infraestructurales y de servicio que brinda la institución educativa con eficiencia y eficacia a los miembros de la comunidad educativa y a la sociedad involucrada.

Para Fontalvo et al., (2020) los diversos modelos de calidad del servicio utilizados en educación, permite reflexionar en la medición a base de estándares de sistemas de gestión de la calidad para mejorar los servicios. Al respecto, muchos enfoques pretender modelar la organización de forma global, sin embargo, existe un enfoque multidimensional que considera la empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad y seguridad; para analizar la percepción de los clientes en la organización o instituciones educativas, con el propósito de evaluar y sintetizar la calidad del servicio. En tal sentido, se hace conocido la aplicación de un método revisado basado en SERVQUAL para evaluar las percepciones de los clientes, permitiendo el aumento de la calidad del servicio. Ello se va evidenciado en la evaluación del servicio en educación Básica Regular y educación superior.

Con respecto a los Enfoques de la gestión educativa; Soto et al., (2020) sostiene que la gestión responde a las dimensiones directivas, administrativa, académica y de comunidad. Asimismo, se basa en la teoría administrativa realizada por Sander (1996) y toma en cuenta tres enfoques; el funcionalista, el estructuralista y el crítico, llegando a la conclusión que una gran parte de los encuestados están ubicados en la gestión de corte tradicional. La primera es consecuencia del proyecto sociológico moderno, con base epistémica

positivista permeó la teoría administrativa en educación. El enfoque estructuralista, esta se da de manera anticipada y se sobrepone a la función: mientras el enfoque crítico promueve el diálogo para producir el cambio de manera razonable.

### III. METODOLOGÍA

En este Capítulo, el diseño metodológico representa una parte muy importante de la investigación; en ella está la guía para generar una indagación estructurada, el cual le dio la seriedad y confianza de los resultados que se obtuvo. Por ello, esta ruta estructurada que permitió alejar el sesgo y, en consecuencia, sustentará los hallazgos (Sotelo et al. 2020)

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según los paradigmas de investigación, este Proyecto es de tipo cuantitativo, ya que se utilizó como técnica, la encuesta (cuestionario). En ese sentido, para Monjaráz et al. (2019) considera que el enfoque cuantitativo es el análisis a través de diferentes procedimientos sustraídos de la medición, lo cual permitió un mayor control e inferencia siendo posible obtener explicaciones a partir de los objetivos. Asimismo, sus resultados se basaron en la estadística. Se consideró una profundidad, en la Investigación descriptivo-explicativo. Por la naturaleza de las variables, se ha considerado un diseño no experimental transversal donde se describió y se encontró relaciones de causalidad entre las variables.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Gestión administrativa y definición conceptual de la variable independiente y sus dimensiones. Según Ferry (2011), la gestión gerencial es el proceso de creación y mantenimiento de un entorno en el que las personas logran de manera efectiva las metas definidas. En vista de lo anterior, la Dimensión 1: Planificación se refiere a la planificación de herramientas de gestión y coordinación. Aspecto 2: La organización debe participar en la comunicación de la misión, visión y responsabilidades bajo la supervisión del ROF y el Ministerio de Finanzas. dimensión 3; Controla la puntualidad y el ingenio de los empleados. Dirección 4: Gestionar y

crear una relación de colaboración entre profesores y personal administrativo.

**Variable 2:** La calidad de los servicios educativos es una variable dependiente y tiene 5 dimensiones. Según Ruiz (citado en Cueva, 2011). La calidad de la educación está determinada a tal punto que finalmente establece los procedimientos educativos, conocidos como prácticas intencionales, para que los colaboradores vean. Asimismo, también se tienen en cuenta dimensiones tangibles, en cuanto a instalaciones y equipos, apariencia del personal e instalaciones atractivas. Otra dimensión es la confiabilidad, que es la capacidad de cumplir una promesa de manera segura y precisa. Luego se explica la dimensión interactiva, es decir, el deseo de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido. La dimensión de seguridad se refiere a la cortesía de los empleados y su capacidad para infundir confianza. Finalmente, la dimensión de la empatía es el nivel de cuidado personal y atención que se le brinda al cliente.

### **3.3. Población, muestra, muestreo unidad de análisis**

Según Arias (2017) la muestra se comprende como un subgrupo que representa al total de una población que es tomada para estudio. En esta encuesta se utilizó un muestreo no probabilístico. Este grupo y muestra incluye 52 directores de instalaciones educativas para la Red de Educación Institucional del Condado de San Juan de Lurigancho (REI).; el cual es de tipo no Probabilístico (intencional por conveniencia).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario de escala. De acuerdo a Carrasco (2009) es un conjunto de estándares y pautas para guiar las actividades de los investigadores en cada etapa o proceso de la investigación científica. En ese sentido, el uso de esta técnica de la Encuesta, permitió el recojo de la

información necesaria, para la realización y comprobación de objetivos de manera eficaz y confiable en la población y su muestra. Al respecto, los instrumentos de Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo, fueron validados por 3 expertos Doctores y Magister quienes remitieron de manera virtual sus certificados de validez, previo análisis de las variables en los formatos oficializados.

Los cuestionarios fueron sometidos a una prueba piloto obteniendo en el Análisis de la Confiabilidad con datos dicotómicos/datos politómicos. Para ello se utilizó 22 participantes (directivos) como muestra piloto. Por consiguiente, se observa que el instrumento de Gestión Administrativa, es confiable, ya que arroja un Alfa de Cronbach de 0,749 con los 22 datos ingresados producto de la encuesta aplicada, demostrando una excelente confiabilidad, por tanto, se le considera aceptable el Instrumento. Con respecto a la confiabilidad del Instrumento Calidad del Servicio Educativo se observa que es confiable, ya que arroja un Alfa de Cronbach de 0,841 con los 22 datos ingresados producto de la encuesta aplicada, demostrando una excelente confiabilidad, por tanto, también se le considera aceptable el Instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos para el recojo de información se desarrolló a través de una muestra piloto no probabilística de 22 sujetos. Se tuvo en cuenta; la elaboración del instrumento de acuerdo a los fundamentos teóricos de la investigación y la operacionalización de las variables. La validación realizada por destacados profesionales con postgrado en educación; y confiabilidad del instrumento para ajustar y dar consistencia a los ítems según el propósito de la investigación. Finalmente, se realizó las coordinaciones previas con los sujetos, en este caso los directivos de IIEE (muestra piloto) de las Redes Educativas Institucionales del distrito de San Juan de Lurigancho. De esta manera se consensuó la fecha, hora y el propósito de la investigación. En este contexto los sujetos

desarrollaron un cuestionario electrónico (Google Drive), cuyo enlace fue remitido vía WhatsApp.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Cuantitativos; donde la investigación se expresa en recolectar, verificar y conciliar objetivos específicos mediante la aplicación de métodos estadísticos relacionados con la medición numérica, y esto sirve para crear criterios o modelos que ayuden a verificar los fundamentos teóricos, que posteriormente contribuirán a la interpretación del problema. (Hernández et al., 2014).

El procesamiento y análisis de datos se realizó utilizando el SPSS que es un software popular entre los usuarios de Windows, lo cual nos ayudó a crear tablas y gráficas de dispersión, considerando las normas APA séptima edición. Asimismo, se ordenó, organizó, visualizó y comparó los resultados. Además, se realizó el análisis e interpretación objetiva con respecto a las variables y dimensiones. El procedimiento usado es estadístico, descriptivo, explicativo, lo que permitió el análisis de los objetivos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se rige según principios vigentes establecidos en el Código de ética de la UCV. Asimismo, se aplicó el software Turnitin para sustentar la originalidad de la información y resultados recopilados. Se solicitó a los Directivos de las IIEE el permiso para la aplicación de los instrumentos y sus dos variables, vía WhatsApp. Del mismo modo, se comunicó los propósitos y confidencialidad de la encuesta, la cual fue anónima; y cuya participación fue de manera voluntaria y conscientes de las acciones y procesos metodológicos para el recojo de información pertinente. Asimismo, se tomó en cuenta la norma internacional de citación y

referencias; se gestionó y procesó según la validez y confiabilidad de los instrumentos

#### IV. RESULTADOS

Se planteó analizar el vínculo de la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021; por lo consiguiente se verificó de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Correlación del objetivo general*

		Calidad del Servicio Educativo	Gestión Administrativa
Correlación de Pearson	Calidad del Servicio Educativo	1,000	,495
	Gestión Administrativa	,495	1,000
Sig. (unilateral)	Calidad del Servicio Educativo	.	,000
	Gestión Administrativa	,000	.
N	Calidad del Servicio Educativo	51	51
	Gestión Administrativa	51	51

**Interpretación:** En la tabla 1 demuestra que hay una relación moderada positiva entre las variables obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,495 con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que se presenta un vínculo moderado positiva en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales – SJL, Lima 2021.

**Tabla 2**

*Resumen del modelo del objetivo general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,495 <sup>a</sup>	,245	,230	7,950	,245	15,911	1	49	,000

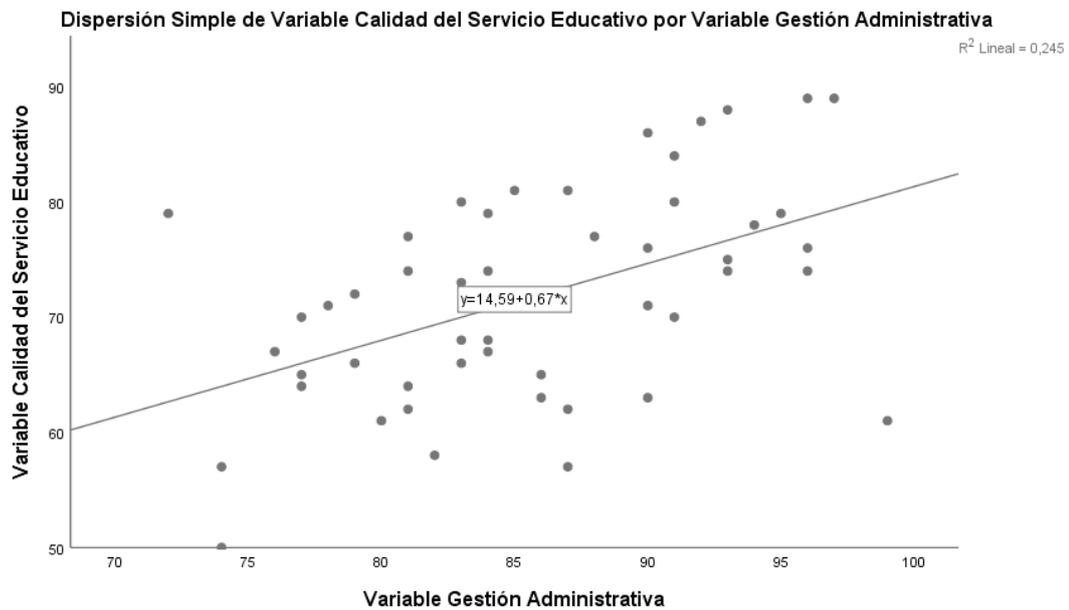
a. Predictores: (Constante), Variable Gestión Administrativa

**Interpretación:** la tabla 2 evidencia que el coeficiente de determinación es de  $0,245 = 24,5\%$  esto quiere decir que la variable gestión administrativa

explica a la variable calidad de servicio en un 24,5% en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

### Figura 1

*Diagrama de dispersión del objetivo general*



Por lo consiguiente se aprecia en la Figura 1 el diagrama de dispersión, donde se verifica que los puntos correspondientes a la variable calidad del servicio y la variable gestión administrativa no se ajustan del todo a una línea recta; pero que, sin embargo hay un vínculo directo entre las variables, cuya ecuación lineal es:  $y = 14.59 + 0.67(x)$ .

**OE1:** Se planteó analizar en vínculo de la dimensión tangibilidad y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021

**Tabla 3**

*Correlación del OE1*

		<b>Dimensión Tangibilidad</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
Correlación de Pearson	Tangibilidad	1,000	,158
	Gestión Administrativa	,158	1,000
Sig. (unilateral)	Tangibilidad	.	,134
	Gestión Administrativa	,134	.
N	Tangibilidad	51	51
	Gestión	51	51
	Administrativa		

**Interpretación:** En la tabla 3 demuestra no hay vínculo entre Gestión administrativa y la dimensión tangibilidad teniendo un coeficiente de Pearson de 0,158 con una significancia de 0,134 ( $p > 0.05$ ) por ende demuestra que no se evidencia vínculo entre la dimensión tangibilidad y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**OE2:** Se buscó analizar el vínculo de la dimensión fiabilidad y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL

**Tabla 4**

*Correlación del OE2*

		<b>Fiabilidad</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
Correlación de Pearson	Dimensión Fiabilidad	1,000	,326
	Variable Gestión Administrativa	,326	1,000
Sig. (unilateral)	Dimensión Fiabilidad	.	,010
	Variable Gestión Administrativa	,010	.
N	Dimensión Fiabilidad	51	51
	Variable Gestión	51	51
	Administrativa		

**Interpretación:** En la tabla 4 se evidencia una correlación muy baja positiva entre la variable Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, avalado por el coeficiente de Pearson de 0,326 con una significancia de 0,01 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que se evidencia un vínculo muy bajo y positivo entre la dimensión fiabilidad y la gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Tabla 5**

*Resumen del modelo del OE2*

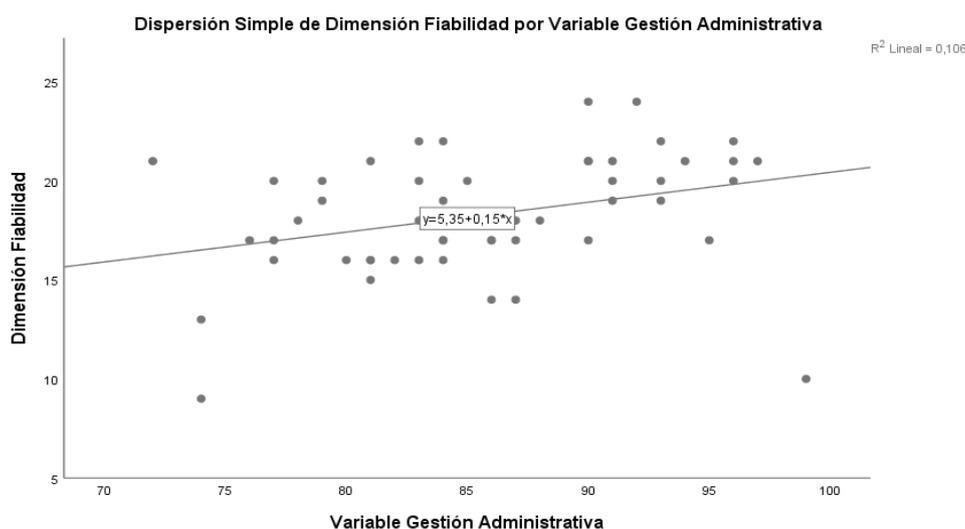
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio		
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	Sig. Cambio en F
1	,326 <sup>a</sup>	,106	,088	2,972	,106	5,812	1 49,020

a. Predictores: (Constante), Variable Gestión Administrativa

**Interpretación:** La tabla 5 nos demuestra que el  $cd = 0,106 = 10,6\%$  esto quiere decir que la variable gestión administrativa explica a la dimensión fiabilidad en un 10,6% en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión del OE2*



Por lo consiguiente se aprecia en la Figura 2 el diagrama de dispersión, donde se verifica que los puntos correspondientes a la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad no se ajustan del todo a una línea recta; pero que, sin embargo hay una relación directa entre ellas, cuya ecuación lineal es:  $y = 5,35 + 0,15(x)$ .

**OE3:** Determinar la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Tabla 6**

*Correlación del OE3*

		<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
Correlación de Pearson	Dimensión Capacidad de respuesta	1,000	,544
	Variable Gestión Administrativa	,544	1,000
Sig. (unilateral)	Dimensión Capacidad de respuesta	.	,000
	Variable Gestión Administrativa	,000	.
N	Dimensión Capacidad de respuesta	51	51
	Variable Gestión Administrativa	51	51

**Interpretación:** En la tabla 6 se evidencia que existe una correlación entre Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta teniendo un coeficiente de Pearson de 0,544 con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que se evidencia una relación positiva y moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Tabla 7**

*Resumen del modelo del OE3*

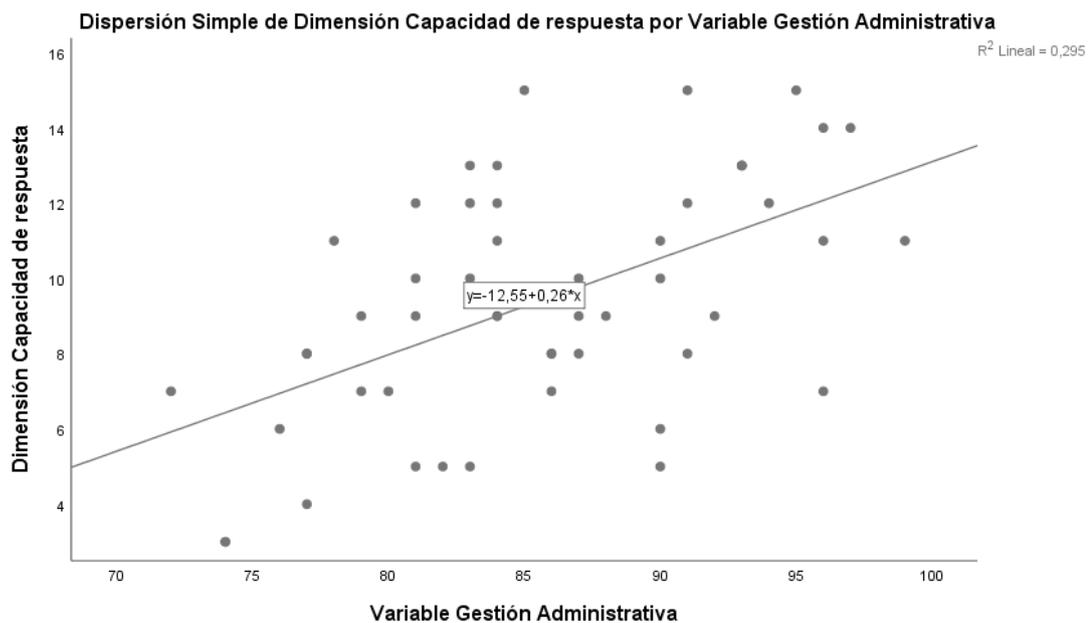
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio			
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	Sig. Cambio en F	
1	,544 <sup>a</sup>	,295	,281	2,688	,295	20,552	1	49,000

a. Predictores: (Constante), Variable Gestión Administrativa

**Interpretación:** La tabla 7 evidencia que el  $cd = 0,295 = 29,5\%$  esto quiere decir que la dimensión capacidad de respuesta explica a la variable gestión administrativa en un 29,5% en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión del OE3*



Por lo consiguiente se aprecia en la Figura 4 el diagrama de dispersión, donde se verifica que los puntos correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta y la variable gestión administrativa no se ajustan del todo a una línea recta; pero que, sin embargo hay una relación directa entre ellas, cuya ecuación lineal es:  $y = 12,55 + 0,26(x)$ .

**OE4:** Analizar el vínculo de la dimensión seguridad y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Tabla 8**

*Correlación de Pearson del OE4*

		Seguridad	Gestión Administrativa
Correlación de Pearson	Seguridad	1,000	,256
	Gestión Administrativa	,256	1,000
Sig. (unilateral)	Seguridad	.	,035
	Gestión Administrativa	,035	.
N	Seguridad	51	51
	Gestión Administrativa	51	51

**Interpretación:** En la tabla 8 se demuestra que hay una correlación muy baja positiva entre la dimensión seguridad y la variable gestión administrativa, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,256 con una significancia de 0,035 ( $p < 0.05$ ) por ende se evidencia un vínculo muy bajo y positivo entre la dimensión seguridad y la gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Tabla 9**

*Resumen del modelo del OE4*

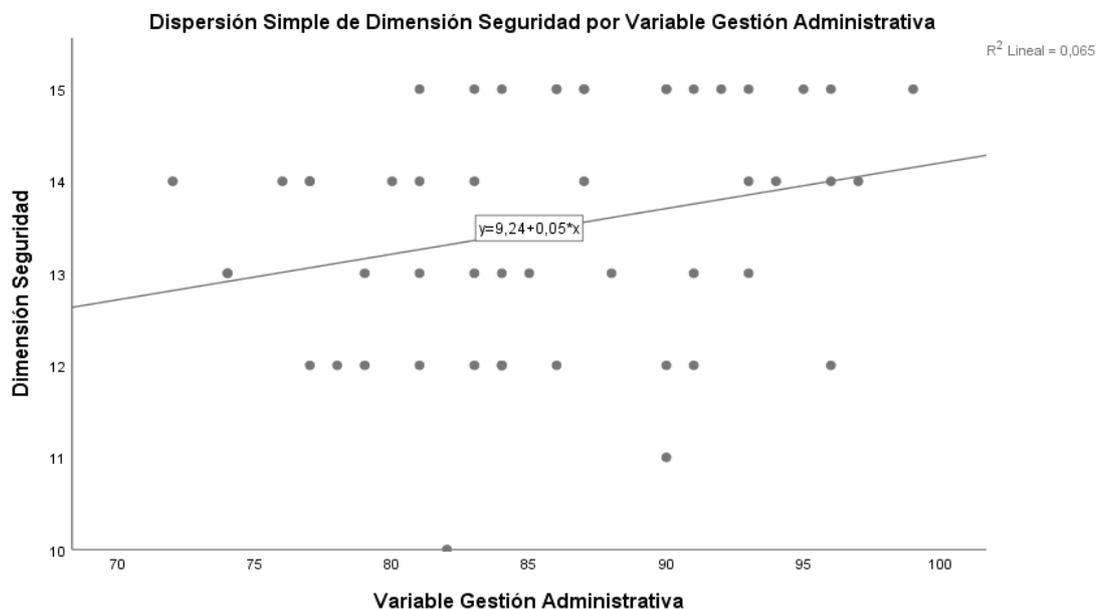
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio		
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	Sig. Cambio en F
1	,256 <sup>a</sup>	,065	,046	1,271	,065	3,429	1 49,070

a. Predictores: (Constante), Variable Gestión Administrativa

**Interpretación:** La tabla 9 nos demuestra que el coeficiente de determinación es de  $cd = 0,065 = 6,5\%$  esto quiere decir que la dimensión seguridad explica a la variable gestión administrativa en un 6,5% en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Figura 4**

*Diagrama de dispersión del OE4*



Por lo consiguiente se aprecia en la Figura 4 el diagrama de dispersión, donde se verifica que los puntos correspondientes a la dimensión seguridad y la variable gestión administrativa no se ajustan del todo a una línea recta; pero que, sin embargo hay una relación directa entre ellas, cuya ecuación lineal es:  $y= 9,24+ 0,05(x)$ .

**OE5:** Analizar el vínculo de la dimensión empatía y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Tabla 10**

*Correlación de Pearson del OE5*

		Empatía	Gestión Administrativa
Correlación de Pearson	Empatía	1,000	,489
	Gestión Administrativa	,489	1,000
Sig. (unilateral)	Empatía	.	,000
	Gestión Administrativa	,000	.
N	Empatía	51	51
	Gestión Administrativa	51	51

**Interpretación:** En la tabla 10 se demuestra que hay una correlación moderada y positiva de la dimensión empatía con la variable gestión administrativa, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,489 con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que existe una relación muy baja y positiva entre la dimensión empatía y la gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Tabla 11:**

*Resumen del modelo del OE5*

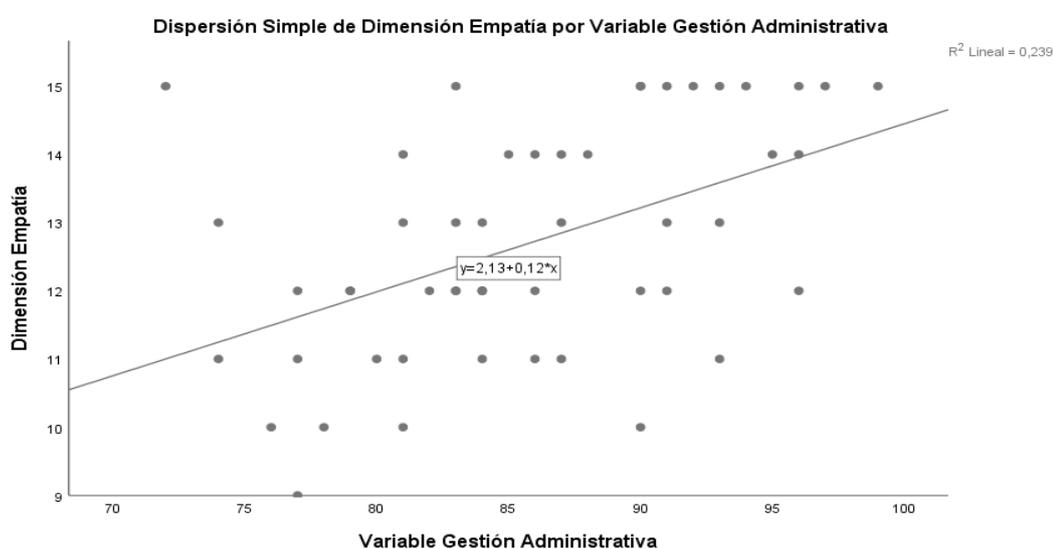
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio		
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	Sig. Cambio en F
1	,489 <sup>a</sup>	,239	,224	1,490	,239	15,427	1,490,000

a. Predictores: (Constante), Variable Gestión Administrativa

**Interpretación:** La tabla 11 nos demuestra que el coeficiente de determinación es de  $cd = 0,239 = 23,9\%$  esto quiere decir que la dimensión empatía explica a la variable gestión administrativa en un 23,9% en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.

**Figura 5**

Diagrama de dispersión del objetivo específico 5



Por lo consiguiente se aprecia en la Figura 5 el diagrama de dispersión, donde se verifica que los puntos correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta y la variable gestión administrativa no se ajustan del todo a una línea recta; pero que, sin embargo hay una relación directa entre ellas, cuya ecuación lineal es:  $y= 12,13+ 0,12(x)$ .

## V. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue realizar el análisis del vínculo entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Al respecto en la tabla 1 se evidencia la presencia de una correlación moderada y positiva entre las variables de estudio obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,495 con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ). Además, en la tabla 2 podemos observar que el  $cd = 0,245 = 24,5\%$  esto quiere decir que la variable gestión administrativa explica a la variable calidad de servicio en un 24,5% en los directores de las IIEE - Redes Educativas Institucionales. SJL, Lima 2021.

Según lo mencionado, estos resultados coinciden con lo señalado por Santaria (2020) quien realizó una investigación que buscó identificar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo, obteniendo una Correlación positiva media. Además, coincide con lo formulado por Chiavenato (2004) quien señala que en la Administración existe una interacción e interdependencia con las tareas asignadas, estructura organizacional, las personas, la tecnología, el ambiente y la competitividad. Al respecto, si se traslada lo señalado por el autor a un contexto educativo, efectivamente se da la interrelación e interacción entre la plana directiva, la plana docente y los administrativos; a través del uso de las TIC para generar productos y adecuado servicio educativo. Lo mencionado, se concretiza siempre en cuando se entienda que la organización juega un rol importante para lograr una institución que da confianza y seguridad,

El OE1, buscó analizar la relación entre la dimensión tangibilidad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Al respecto en la tabla 3 evidencia que no hay una relación entre la Gestión administrativa y la dimensión tangibilidad teniendo un coeficiente de Pearson de 0,158 con una significancia de 0,134 ( $p > 0.05$ ) por ende demuestra que no existe una relación entre la referida dimensión y la variable gestión administrativa.

En ese sentido, estos resultados coinciden con lo señalado por, Janampa (2019) quien en su objetivo específico 1 propuso: conocer la relación que entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo; obteniéndose un valor  $r = 0,102$  y  $p = 0,437$ ; afirmando que no existe una relación significativa entre la primera dimensión específica Gestión directiva y la variable Calidad del servicio educativo.

Por consiguiente, cabe señalar que en los aportes de Berry et al., (1990) se enfatiza el rol importante que desempeña el liderazgo en la prestación de un excelente servicio; así como el fuerte compromiso que hay en los niveles directivos, que eleva la calidad en el servicio, vigoriza y estimula a la organización a perfeccionar su nivel de servicio. Al respecto, su prioridad son los clientes. Y en el plano educativo los clientes o usuarios son los apoderados y estudiantes quienes perciben la calidad del servicio educativo y deciden continuar o elegir una institución que satisfaga sus necesidades y demandas. Por lo mencionado, la plana directiva y los docentes deben priorizar en los instrumentos de gestión dichas necesidades y demandas, según un contexto real. De lo contrario, se seguirá con ambientes deteriorados, aulas y mobiliarios inadecuados, SSHH inapropiados.

El OE2. Planteó analizar la relación entre la dimensión fiabilidad y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Al respecto, en la tabla 4 se evidenció que se presenta una relación muy baja positiva entre la variable Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, obteniendo un valor  $r = 0,326$  con una significancia de  $0,01$  ( $p < 0,05$ ) por ende se demuestra la presencia de una relación muy baja y positiva entre la dimensión fiabilidad y la gestión administrativa. Además, se demostró que  $cd = 0,106 = 10,6\%$  esto quiere decir que la variable gestión administrativa explica a la dimensión fiabilidad en un  $10,6\%$ .

Estos resultados coinciden con lo señalado por Salas (2019) cuyo objetivo consistió en conocer la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo, concluyendo que existe una correlación

significativa entre la variable y dimensión. Además coincide con lo formulado por Panduro et al., (2020) donde la gestión administrativa en las organizaciones no es muy buena en diferentes áreas. Asimismo, con la aplicación de los programas de fidelización y la calidad brindada a la lealtad es el resultado de la evaluación sobre la relación de calidad y su impacto significativo sobre la lealtad de los clientes, contrastándose que entre la satisfacción, confianza, compromiso y lealtad, todas son validadas por la relación entre valor percibido y la actitud hacia el programa. Efectivamente, toda organización educativa pretende lograr que los usuarios sientan satisfacción por el servicio recibido y retorne al año siguiente.

El OE3, Analizar la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Al respecto, en la tabla 6 se demuestra que hay una correlación entre Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta teniendo un coeficiente de Pearson de 0,544 con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que existe una relación positiva y moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Además, el  $cd = 0,295 = 29,5\%$ , esto quiere decir que la dimensión capacidad de respuesta explica a la variable gestión administrativa en un 29,5%.

Estos resultados coinciden con Rodríguez (2019) quien señaló que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo. Además, para Chiavenato (2004) toda organización tiene un elemento muy importante para administrarla; este es el administrador o directores, gerentes, jefes o supervisores, cuyos resultados se logran gracias a la cooperación efectiva de sus colaboradores; ello en el contexto educativo, se pone de manifiesto el rol del directivo, cuyo éxito y logros institucionales es por saber delegar funciones, compartiendo compromisos para brindar un servicio educativo cada vez más confiable.

El OE4 fue analizar la relación entre la dimensión seguridad y gestión administrativa en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Al respecto, se demuestra que hay una correlación muy baja positiva entre la dimensión seguridad y la variable gestión administrativa, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,256 con una significancia de 0,035 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que existe una relación muy baja y positiva entre la dimensión seguridad y la gestión administrativa. Además, el  $cd = 0,065 = 6,5\%$ , esto quiere decir que la dimensión seguridad explica a la variable gestión administrativa en un 6,5%.

Estos resultados coinciden con Reyes (2018) cuyas variables se relacionan directamente con la dimensión seguridad en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña de Independencia. En efecto, también coinciden con Ramírez (2009) sosteniendo que Taylor afirmó que cada operación administrativa debe racionalizarse de tal manera se abarque tanto el trabajo del obrero como el del personal directivo; pues cada estamento tiene sus propios intereses con comportamientos y actitudes, lo cual no conducía a una administración eficiente. Al respecto, la Administración Científica estructuró el postulado: “El propósito de la administración es lograr la máxima prosperidad para el patrón, al mismo tiempo que se obtenga máxima prosperidad para el obrero”.

Considerando lo mencionado, en una institución educativa se debe evidenciar un equilibrio entre las funciones de la plana directiva, los docentes y el personal administrativo, de modo que haya equidad, empatía y seguridad en el desarrollo de la labor; evitando discrepancias, que conllevan a un resquebrajamiento del clima institucional. En ese sentido, los padres de familia y estudiantes deben percibir dicha armonía en las relaciones laborales, situación que conlleva a evidenciar una seguridad en el desarrollo de los procesos administrativos y atención al usuario toda vez que siempre los padres y tutores buscan despejar las dudas sobre cómo gestionar certificados, constancias, traslados entre otros. Por otro lado, en lo concerniente a los procesos pedagógicos y atención directa a los Padres; estos acuden al docente

para enterarse del avance o progresos de sus hijos; siendo esto una oportunidad para demostrar calidad en su atención.

El OE5 buscó analizar la relación entre la dimensión empatía y gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Al respecto, en la tabla 10 se evidenció que existe una correlación moderada y positiva entre la dimensión empatía y la variable gestión administrativa, obteniendo un valor  $r = 0,489$  con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que existe una relación muy baja y positiva entre la dimensión empatía y la gestión administrativa en las I.E. de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021. Además, el  $cd = 0,239 = 23,9\%$ , esto quiere decir que la dimensión empatía explica a la variable gestión administrativa en un 23,9%.

Estos resultados coinciden con Cruz (2020) quien estudió la relación que de la gestión administrativa y la calidad de servicio obtuvo como resultado un valor  $r = ,212$ , señalando la presencia de una relación positiva entre las variables. Además, coincide con lo formulado por Berry et al., (1990) al establecer que la clave de un servicio de alta calidad consiste en equilibrar las expectativas y las percepciones de los usuarios y desaparecer las diferencias o desequilibrios que pudiesen existir entre ambas. Al respecto, las instituciones educativas lideradas por la máxima autoridad, evidencian la tendencia del deseo de cumplir, lo plasmado en los instrumentos de gestión; es decir brindar un servicio de calidad, pues toman en cuenta el diagnóstico, necesidades y demandas de los padres de familia y estudiantes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación moderada y positiva entre la variable Gestión administrativa y la variable calidad del servicio educativo obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,495 con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ). Además, el  $cd = 0,245 = 24,5\%$  esto quiere decir que la variable gestión administrativa explica a la variable calidad de servicio en un 24,5% en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021.
2. No hay una relación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión tangibilidad, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,158 con una significancia de 0,134 ( $p > 0.05$ ).
3. Existe una correlación muy baja positiva entre la variable Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,326 con una significancia de 0,01 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que hay una relación muy baja y positiva entre la dimensión fiabilidad y la variable gestión administrativa. Además, el  $cd = 0,106 = 10,6\%$  esto quiere decir que la variable gestión administrativa explica a la dimensión fiabilidad en un 10,6%.
4. Existe una correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta teniendo un coeficiente de Pearson de 0,544 con una significancia de 0 ( $p < 0.05$ ) por ende se demuestra que existe una relación positiva y moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y gestión administrativa. Además, el  $cd = 0,295 = 29,5\%$ , esto quiere decir que la dimensión capacidad de respuesta explica a la variable gestión administrativa en un 29,5%.
5. Existe una correlación muy baja positiva entre la dimensión seguridad y la variable gestión administrativa, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,256 con una significancia de 0,035 ( $p < 0.05$ ), por ende se demuestra que existe una relación muy baja y positiva entre la dimensión seguridad y la

gestión administrativa. Además, el  $cd=0,065= 6,5\%$  esto quiere decir que la dimensión seguridad explica a la variable gestión administrativa en un 6,5%.

6. Existe una correlación moderada y positiva entre la dimensión empatía y la variable gestión administrativa, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,489 con una significancia de 0 ( $p<0.05$ ), por ende se demuestra que existe una relación muy baja y positiva entre la dimensión empatía y la gestión administrativa. Además, el  $cd=0,239= 23,9\%$  esto quiere decir que la dimensión empatía explica a la variable gestión administrativa en un 23,9%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Contribuir al mejoramiento de la calidad educativa en las IIEE con claridad, construyendo de manera participativa una Misión, Visión, objetivos, principios y valores; según las necesidades y demandas educativas.

Implementar un Plan de mejora de manera participativa para optimizar la calidad del servicio educativo.

Reformular la estructura de los instrumentos de gestión: PEI, PCI, RI, IGA y los proyectos de innovación, a través de los procesos administrativos de planeación, Organización, Dirección y Control, para alcanzar el logro de una educación de calidad.

Retroalimentar a los docentes los procesos de planificación, organización, dirección para el fortalecimiento de una gestión compartida.

Mantener un perfil profesional adecuado para ejercer el rol directivo; con permanente fortalecimiento en su formación profesional, tanto en lo pedagógico como tecnológicas.

Para fortalecer la mejora de la imagen institucional que tiene la comunidad educativa, priorizar la difusión de actividades que permitan socializar los logros institucionales.

Se recomienda la difusión de las actividades y eventos pedagógicos e institucionales trascendentes, para una favorable percepción por parte de los miembros de la comunidad educativa.

Difundir las buenas prácticas administrativas que evidencian la calidad del servicio educativo que brindan las IIEE.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2017). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Calidad Total en la Gestión de Servicios* (T. F. Press (ed.)).
- Carriazo Diaz, C., Perez Reyes, M., & Gaviria Bustamante, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 87-95. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27963600007>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (M.-H. Interamericana (ed.); 7ma ed.).
- Cruz Gonzales, M. del C. (2020). La gestión administrativa y la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Trujillo,. *Tesis*, 47. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52596>
- Díaz, J., & Quiñones, A. (2018). Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión educativa de una institución educativa parroquial, Florencia de Mora - 2017 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Fontalvo, O. M., Fontalvo, T. J., & Herrera, R. (2020). *Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior Monitoring and control of the quality dimensions performance of a service center in a high education instituti*. 31, 113–121. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000300113>

- Hernández de la Torre, E., & Navarro Montaña, M. J. (2018). Redes educativas locales para la mejora escolar. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(3), 29. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1669>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana
- Huaman, E. (2018). *La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018* (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte).
- Janampa Atencio, R. K. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral*. 57. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4192>
- Liendo Álvarez, B.L. y Lozada Vásquez, A.J. (2018) *Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión administrativa de la Institución Educativa José Félix Black N° 80050 del Distrito de Paiján - 2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11807>
- Llamoctanta, O. (2019). *Relación de la Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Distribución del Centro de Aplicación de Productos Unión, Lima – 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad peruana Unión).
- Mauli, J. (2018). *Liderazgo transformador y su relación con la gestión administrativa de la calidad del colegio experimental de aplicación \_ UNE* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).
- Marchesi, Á. (2009). Las Metas Educativas 2021. Un proyecto iberoamericano para transformar la educación en la década de los bicentenarios. *CTS*, 4(12), 87-157. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92411770007>

- Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *CIT Información Tecnológica*, 29(5), 259-266. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Panduro Ramírez, J. G., Chávez Santo, R., Prado Coronado, M. V., Aliaga Correa, D. F., & Ochoa Paredes, F. F. (2020). *Gestión Administrativa de una empresa* (G. Compás (ed.)).
- Quintana Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281.: <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Rafael Ponce, M. y Penadillo Carbajal, M.F. (2020) *Gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Illathupa-Huánuco, 2020*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/6038>
- Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de Administración* (E. Ediciones (ed.); 3a ed.).
- Reyes Romero, V., Trejo Cázares, M. del C., & Topete Barrera, C. (2017). El liderazgo directivo y la gestión en el nivel medio superior del Instituto Politécnico Nacional de México: una mirada desde los estudiantes / Directive leadership and management in the middle-high level of the National Polytechnic Institute in Mexico: A view from the students. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 81-115. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.292>
- Reyes Zea, M. (2018). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho - 2018. *Tesis*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23956>

- Riffo San Martín, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.), 153-172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación de México
- Rodríguez Rengifo, R. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017. *Tesis*, 77. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2776>
- Rodriguez-Fernández, C. M. (2018). La calidad del servicio educativo resultados preliminares en la Universidad Fidéлитas. *Praxis*, 14(2), 155-170. <https://doi.org/10.21676/23897856.2670>
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial "San Martín" – Chiclayo* (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán).
- Rosales López, C. (2019). *¿Cuáles son los ámbitos de transversalidad educativa?* 109–123. <http://dx.doi.org/10.15304/ie.29.6023>
- Ruiz, A. y Silva-Payró, P. (2016). El papel de la administración en la evolución humana. *Perspectivas Docentes*, 62, 12–20.
- Salas, Rojas, M. É. (2019). *Tesis La gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5182 Señor de los Milagros de Puente Piedra*. 72. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3574>
- Sander, B. (1996). *Gestión educativa en América Latina: construcción y reconstrucción del conocimiento*. Buenos Aires: Troquel.
- Santaria Cárdenas, P. L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio

educativo en la RED N. ° 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019.  
*Repositorio Institucional - UCV*, 0–2.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>

Senlle, A. & Gutierrez, N. (2005) *Calidad en los Servicios Educativos*. Ediciones Díaz de Santos España.

Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior / The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 582-609.  
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

Soto Builes, N., Morillo Puente, S., Calderón-Hernández, G., & Betancur, H. D. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30(77), 123-136.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>

Villalobos, S. (2017). *Liderazgo transformacional y gestión administrativa según el personal administrativo del Hospital Sergio Bernales - Lima, 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA TESIS

Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021?	Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021	Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021	VARIABLE 1. Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Items	ESCALA	Niveles o Rangos
			Planeación	-Procesos. -Instrumentos de gestión -Contextualización	1-5	Escala Ordinal Siempre (5)	Inadecuado [20-46]
			Organización	-Cargos y funciones. -Reunión y especificación. -Formación de Comisiones	6-10	Casi siempre (4)  A veces (3)	Regular [47-73]
			Dirección	-Dirección y confianza. -Dirección adecuada. -Procedimiento	11-15	Casi nunca (2)	Adecuado [74-100]
			Control	-Rendición de cuentas y Transparencia de la gestión	16-20	Nunca (1)	
¿Cuál es relación entre la dimensión tangibilidad y la Gestión Administrativa en los directores en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021?	Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021	Existencia de relación entre la dimensión tangibilidad y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021					
¿Cuál es relación entre la dimensión fiabilidad y la Gestión Administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL,	Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas	Existencia de relación entre la dimensión fiabilidad y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL,					

Lima 2021?	Institucionales - SJL, Lima 2021	Lima 2021	<b>VARIABLE 2. Calidad de servicio educativo</b>				
¿Cuál es relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la Gestión Administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021?	Determinar la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021	Existencia de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>ESCALA</b>	<b>Niveles</b>
			<b>Tangibilidad</b>	-Ambientes amplios y agradables. -Equipos en las instalaciones. -Material didáctico. -Presencia del personal La presentación de la IE.	1-5	Escala Ordinal Siempre (5)	Inadecuado (20-46)
			<b>Fiabilidad</b>	-Cumplimiento del Plan Curricular. -Cumplimiento de los horarios. -Cumplimiento de los servicios administrativos	6-10	Casi siempre (4)	Regular (47-73)
			<b>Capacidad de respuesta</b>	-La IE brinda servicios extracurriculares. -Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o PFFF -El personal administrativo está dispuesto a ayudar al estudiante y/o PFFF	11-13	A veces (3)	Adecuado (74-100)
			<b>Seguridad</b>	El personal administrativo y/o profesores generan confianza.	14-15	Casi nunca (2)	
			<b>Empatía</b>	El personal de la IE atiende las necesidades del estudiante.	16-20	Nunca (1)	
¿Cuál es relación entre la dimensión empatía y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021?	Determinar la relación entre la dimensión empatía y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021	Existencia de relación entre la dimensión Empatía y gestión administrativa en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021					

## ANEXO 2: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
1. Gestión administrativa	Según, Díaz y Quiñones (2017) definen la gestión administrativa como la capacidad de diseñar y distribuir trabajos de equipos de forma pertinente, teniendo en cuenta los elementos de planeación, organización, dirección y control para el logro óptimo de la gestión.	Conjunto de procesos estratégicos que se llevan a cabo al interior de las IIEE. Dicha información se recogerá a través de la técnica de la Encuesta, previa elaboración de un instrumento (cuestionario electrónico) con una escala de 1 al 5.	Planeación	-Procedimiento y objetivo. -Planes contingentes. -Reestructuración.	Escala ordinal Categorías:  Nunca (1)  Casi nunca (2)  A veces (3)  Casi siempre (4)  Siempre (5)
			Organización	-Subdivisión agrupación. -Reunión y especificación. -Especificación y selección.	
			Dirección	-Dirección y confianza. -Dirección adecuada. Procedimiento.	
			Control	El personal administrativo y/o profesores generan confianza en su respuesta y atención.	
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
2. Calidad del servicio educativo	Berry et al., (1990) sostiene que la prestación de un excelente servicio, se eleva la calidad y estimula a la organización a perfeccionar su nivel de servicio; siendo la prioridad los clientes y en su metodología consideró cinco dimensiones: elementos tangibles, fidelidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta forma de medición es el SERVQUAL	Para brindar un servicio educativo de calidad en las IIEE se requiere infraestructura adecuada, con instalaciones y materiales pertinentes. Así como, evidenciar cumplimiento de los procesos de aprendizaje y confianza entre	Tangibilidad	-Infraestructura moderna, ambientes amplios y agradables. -Equipos en las instalaciones. -Materiales de enseñanza. -La presentación del personal. -La presentación de la Institución Educativa.	Nunca (1)  Casi nunca (2)  A veces (3)  Casi siempre (4)  Siempre (5)
			Fiabilidad	Cumplimiento del plan curricular. -Cumplimiento de los horarios prometidos de los servicios complementarios. -Cumplimiento de los	

		<p>los miembros de la comunidad educativa, para el logro de metas y objetivos. Dicha información se obtendrá aplicando un instrumento (cuestionario electrónico) como parte de la técnica de la encuesta.</p>		servicios administrativos.	
			Capacidad de respuesta	<p>-La Institución Educativa brinda servicios extracurriculares.</p> <p>-Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o padre de familia.</p> <p>-El personal administrativo está dispuesto a ayudar al estudiante y/o padre de familia.</p>	
			Seguridad	<p>El personal administrativo y/o profesores.</p> <p>Generan confianza en su respuesta y atención.</p>	
			Empatía	<p>El personal de la Institución Educativa atiende las necesidades del estudiante.</p>	

## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Muy apreciado señor(a) Director (a)

Se está efectuando una investigación sobre la Gestión Administrativa y calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021.

Para tal fin se ha elaborado el siguiente cuestionario que describen las acciones que se presentan en su labor como directivo.

La información que brindará es confidencial. No hay respuestas buenas ni malas, por ello deberá marcar con una x la opción que considere más pertinente.

Objetivo: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las IIEE de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021

Instituciones Educativas: 52 IIEE de las Redes Educativas Institucionales-SJL.

Investigador: Emérita Dina Brío Calizaya

Fecha: San Juan de Lurigancho, junio 2021

Institución Educativa: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicios: \_\_\_\_\_ años      Red Educativa: \_\_\_\_\_

Sexo:                              MASCULINO ( )                              Sexo: FEMENINO ( )

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ESCALA DE MEDICIÓN				
ITEMS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>Planeación</b>					
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					
<b>D2</b>	<b>Organización</b>					
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.					
<b>D3</b>	<b>Dirección</b>					
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.					
<b>D4</b>	<b>Control</b>					
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.					

Fuente: Santaria (2020)

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ESCALA DE MEDICIÓN				
ITEMS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>Tangibilidad</b>					
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.					
<b>D2</b>	<b>Fiabilidad</b>					
6	El contenido de los cursos es desarrollado por los profesores según lo planificado.					
7	Los profesores proporcionan el cronograma de actividades académicas.					
8	Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido.					
9	La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes.					
10	La institución educativa brinda servicio médico-odontológico.					
<b>D3</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>					
11	La Institución Educativa brinda servicios complementarios como fútbol, ajedrez, otros.					
12	La Institución Educativa realiza talleres de sicología para los padres de familia.					
13	La Institución Educativa realiza talleres de sicología para los estudiantes.					
<b>D4</b>	<b>Seguridad</b>					
14	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes					

15	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.					
16	Los profesores aclaran las dudas de los padres					
<b>D4</b>	<b>Empatía</b>					
17	El personal de la Institución Educativa brinda atención personalizada a todos los estudiantes.					
18	El personal docente de la Institución educativa brinda alternativas de apoyo académico.					
19	El personal administrativo está presto a atender las necesidades de los estudiantes					

Fuente: Santaria (2020)

## ANEXO 4: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

EXPERTO 1:

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO que el investigador EMÉRITA DINA BRIO CALIZAYA usó para su trabajo de tesis de Maestría en Administración de la Educación "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en las instituciones educativas de las Redes Educativas Institucionales -S JL, Lima 2021".

Ambos instrumentos mide, respectivamente las variables GESTIÓN ADMINISTRATIVA y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tiene relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Lima, 25 junio 2021



---

MARITZA ROSALES SÀNCHEZ  
Doctora en Educación - Gestión Educativa

**EXPERTO 2:**

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO que el investigador EMÉRITA DINA BRIO CALIZAYA usó para su trabajo de tesis de Maestría en Administración de la Educación “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en las instituciones educativas de las Redes Educativas Institucionales -SIL, Lima 2021”.

Ambos instrumentos mide, respectivamente las variables GESTIÓN ADMINISTRATIVA y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tiene relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Lima, 25 junio 2021



---

Edgardo Almiro Chuquimango Vergaray  
Doctor en Gestión Pública - Metodólogo  
DNI N° 09657912

### EXPERTO 3:

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO que el investigador EMÉRITA DINA BRIO CALIZAYA usó para su trabajo de tesis de Maestría en Administración de la Educación "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en las instituciones educativas de las Redes Educativas Institucionales -SJI, Lima 2021".

Ambos instrumentos mide, respectivamente las variables GESTIÓN ADMINISTRATIVA y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tiene relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Lima, 25 junio 2021



---

Giovanna Cisneros Castillo  
Magister en Docencia y Gestión Educativa

**ANEXO 5:****TABLA DE JUECES PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

<b>NOMBRE</b>	<b>DNI</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>
Dra. Maritza Rosales Sánchez	N° 08438782	Educación – Gestión Educativa
Dr. Edgardo Palmiro Chuquimango Vergaray	N° 09657912	Gestión Pública y governabilidad - Metodólogo
Mg. Giovanna Cisneros Castillo	N° 06773082	Docencia y Gestión Educativa.

## ANEXO 6: RESULTADOS DEL PILOTO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

### *Confiabilidad del Instrumento Gestión Administrativa*

Instrumento	Estadístico	Valor	N° de Elementos	Magmitud
Gestión Administrativa	Alfa de Cronbach	0,749	20	Excelente confiabilidad

ITEM	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Lider1	82,27	32,017	,273	,744
Lider2	82,36	31,385	,333	,740
Lider3	82,45	31,974	,118	,751
Lider4	82,55	31,879	,121	,751
Lider5	82,55	30,165	,482	,731
Lider6	82,68	30,323	,355	,736
Lider7	82,59	29,968	,417	,732
Lider8	82,64	30,147	,384	,735
Lider9	82,59	30,444	,289	,741
Lider10	82,86	26,885	,498	,720
Lider11	85,27	28,684	,228	,757
Lider12	83,73	25,922	,472	,725
Lider13	82,59	29,872	,525	,728
Lider14	82,59	29,301	,526	,725
Lider15	83,45	31,688	,055	,764
Lider16	82,82	31,013	,214	,746
Lider17	82,32	31,942	,239	,745
Lider18	82,77	29,517	,422	,731
Lider19	82,45	31,212	,313	,740
Lider20	82,91	29,420	,407	,732

*Confiabilidad del Instrumento Calidad del Servicio Educativo*

Instrumento	Estadístico	Valor	N° de Elementos	Magmitud
Calidad del Servicio Educativo	Alfa de Cronbach	0,841	19	Excelente confiabilidad

Estadística de total de elementos de Calidad del Servicio Educativo

ITEM	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Lider1	70,23	68,279	,594	,824
Lider2	69,45	70,831	,640	,824
Lider3	69,64	75,671	,243	,842
Lider4	69,50	69,690	,561	,826
Lider5	68,95	73,569	,645	,827
Lider6	68,77	76,660	,451	,835
Lider7	68,64	76,719	,375	,836
Lider8	68,45	76,545	,446	,835
Lider9	70,36	64,719	,488	,836
Lider10	71,41	71,396	,345	,841
Lider11	70,91	73,896	,223	,849
Lider12	69,32	69,465	,692	,821
Lider13	69,55	71,403	,433	,833
Lider14	68,55	77,688	,361	,837
Lider15	68,82	78,251	,225	,841
Lider16	68,68	75,084	,634	,830
Lider17	68,95	74,331	,505	,831
Lider18	69,18	71,203	,688	,823
Lider19	68,73	77,160	,327	,838



## Respuestas al Cuestionario: Variable Calidad del Servicio Educativo

Marca temporal	Institución Educativa	¿La Institu	¿La infrae	¿El mob	¿El pati	¿El aula	¿El conte	¿Los prof	¿Los horar	¿La biblio	¿La instit	¿La Insti	¿La Insti	¿La Insti	¿El pers	¿El perso	¿Los PROFE	¿El perso	¿El perso	¿El perso
5/12/2021 17:07:00	Solidaridad III	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4
5/12/2021 17:09:33	0089 MANUEL GONZÁLEZ PRADA	1	2	2	4	4	5	4	5	5	1	1	3	1	4	4	5	5	5	5
5/12/2021 17:14:54	139 GRAN AMAUTA MARIÁTEGUI	1	4	3	1	4	4	5	5	1	1	1	3	3	5	5	4	3	3	5
5/12/2021 17:17:49	N° 138	3	4	3	4	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4
5/12/2021 17:19:37	10 DE MARZO	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5/12/2021 17:20:36	IEI. 0040	5	5	4	5	4	4	4	5	4	1	1	4	4	5	4	4	5	4	5
5/12/2021 17:23:38	110 SAN MARCOS	3	4	3	4	4	4	5	5	1	1	3	4	5	5	5	5	4	4	5
5/12/2021 17:23:59	151 Micaela Bastidas	2	4	3	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5/12/2021 17:24:52	1187 SAN CAYETANO	3	3	3	2	3	4	5	4	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5/12/2021 17:25:50	IEI 035 ISABEL FLORES DE OLIVA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5/12/2021 17:29:59	IEI N° 068 "BETHANIA"	3	4	4	3	4	4	5	3	3	1	1	4	3	4	4	4	4	3	3
5/12/2021 17:49:54	N° 139 Gran Amauta Mariátegui	2	3	5	3	4	5	3	5	1	1	1	2	2	5	5	4	3	3	5
5/12/2021 18:06:55	063 virgen de Lourdes	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5
5/12/2021 18:29:43	135 "TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA"	3	4	4	3	5	5	5	5	1	1	1	3	3	5	5	5	5	4	5
5/12/2021 18:33:06	CEBE SAN MATÍAS DE JESÚS	2	4	2	5	5	4	5	5	1	1	1	5	5	5	3	5	5	4	4
5/12/2021 18:40:36	157 Cap. FAP José Abelardo Quiñones	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4
5/12/2021 18:42:21	Fe y Alegría 32	3	3	3	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4
5/12/2021 18:44:02	0162 San José Obrero	2	3	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
5/12/2021 18:46:38	IEI HOGAR SAN MARTIN	3	3	5	3	4	5	4	5	3	3	1	3	3	5	4	5	5	3	5
5/12/2021 19:01:31	0009 JOSE MARIA ARGUEDAS	2	3	3	2	3	4	4	4	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5/12/2021 19:37:30	IEI.N-115_31 Gotitas de Amor	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5
5/12/2021 19:40:35	IE 099 KAROL WOJTYLA	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4

## ANEXO 8: EVIDENCIA DE LIBRE ACCESO DE LOS INSTRUMENTOS

[https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?rpp=20&sort\\_by=-1&type=author&etal=-1&order=ASC&starts\\_with=Santaria&submit=](https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?rpp=20&sort_by=-1&type=author&etal=-1&order=ASC&starts_with=Santaria&submit=)

repositorio.ucv.edu.pe/browse?rpp=20&sort\_by=-1&type=author&etal=-1&order=ASC&starts\_with=Santaria&submit=

Política Estadísticas español Acceder

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Repositorio de la Universidad César Vallejo / Listar por autor

### Listar por autor

0-9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Santaria Ir

Mostrando ítems 1-1 de 1

Nombre de los autores

Santaria Cárdenas, Preciliano Luis [1]

Buscar en todo el repositorio...

LISTAR

- Todo el Repositorio
- Comunidades & Colecciones
- Por fecha de publicación
- Autores
- Asesores
- Títulos
- Palabras clave
- Sedes

MI CUENTA

- Acceder
- Registro

repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42776

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Repositorio de la Universidad César Vallejo / POSGRADO / Derecho y Humanidades / Maestrías en Educación / Administración de la Educación / Lima Norte / Ver ítem

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

Google Bookmark Facebook Twitter Print More



Santaria\_CPL.pdf (9.401Mb)

Fecha  
2020

Autor  
Santaria Cárdenas, Preciliano Luis

Metadatos  
[Mostrar el registro completo del ítem](#)

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 Nº 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

Buscar en todo el repositorio...

Buscar en el Repositorio  
 Esta colección

LISTAR

- Todo el Repositorio
- Comunidades & Colecciones
- Por fecha de publicación
- Autores
- Asesores
- Títulos
- Palabras clave
- Sedes
- Esta colección
- Por fecha de publicación
- Autores
- Asesores
- Títulos



facebook preciliano luis santaria cárdenas



Comentarios



Ver todos

[https://www.ugel01.gob.pe > uploads > 2018/03 > P...](https://www.ugel01.gob.pe/uploads/2018/03/P...) XLS

### [data nexus 22-03-2018 - UGEL 01](#)

22 mar. 2018 — Nº 280-2001-ED, YATACO, RAMIREZ, **LUIS ALBERTO** ... REUBICACION DE PLAZA VACANTE: Resolución Nº 06918-10, **SANTARIA, CARDENAS, PRECILIANO LUIS** ...

Falta(n): facebook | Debe incluir lo siguiente: facebook

Visitaste esta página 3 veces. Última visita: 20/07/21

[http://www.sunat.gob.pe > lima > noviembre](http://www.sunat.gob.pe/lima/noviembre) XLS

### [Hoja1 A B C 1 PLANTILLA EXCEL 2 3 CONTRIBUYENTES ...](#)

508, 502, 10074345218, **CARDENAS HUAMAN DE ROQUE MONICA** ... 1706, 1700, 10100840630, **SANTARIA CARDENAS PRECILIANO LUIS**.

## ANEXO N° 9: CAPTURA DE IMAGEN DEL FORMULARIO DE GOOGLE ENVIADO A LOS DIRECTORES

<https://forms.gle/GREWrBZjaWmYmYPf7>



# GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS IIEE DE LAS REDES EDUCATIVAS INSTITUCIONALES\_SJL, LIMA 2021

Instrucciones: Muy apreciado señor(a) Director (a) se está efectuando una investigación sobre la Gestión Administrativa y calidad del Servicio Educativo en las IIEE de San Juan de Lurigancho, Lima 2021.

Para tal fin se ha elaborado el siguiente cuestionario que describen las acciones que se presentan en su labor como directivo.

La información que brindará es confidencial. No hay respuestas buenas ni malas, por ello deberá marcar con una x la opción que considere más pertinente.

 [dinabrio@gmail.com](mailto:dinabrio@gmail.com) (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



\*Obligatorio

Institución Educativa \*