

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA RED
EDUCATIVA RURAL CHUSCHI, CANGALLO 2021**

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

Br. Rosmel Atauqui Palomino

Br. Nancy Cisneros Aguirre

ASESOR

Dr. Luis Omar Carbajal García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública y Desarrollo Regional y Local

TRUJILLO, PERÚ

2022

Autoridades Universitarias

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Luis Omar Carbajal García con DNI N° 03239157, asesor de la Tesis de Maestría titulada: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA RED EDUCATIVA RURAL CHUSCHI, CANGALLO 2021” presentado por los maestrandos Rosmel Atauqui Palomino, con DNI N° 46537677 y Nancy Cisneros Aguirre con DNI N° 44458588, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor(a), me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 16 de marzo de 2022


.....
Dr. Luis O. Carbajal García
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Met. 02-3473

Asesor

DEDICATORIA

A mi hija Amelí Gabriela por ser la razón más grande de la vida y a toda mi familia por su apoyo y cariño incondicional durante mi formación profesional, y por el amor que me brindan día a día, el cual me da una fuerza inmensa para seguir adelante.

Rosmel

Con el más inmenso amor, cariño, admiración y gratitud a mis padres Guillermo Cisneros Flores y Cristina Aguirre Prado, símbolos eternos de trabajo, sacrificio y dedicación incesantes para mi formación profesional. Quiero que este sea un pequeño reconocimiento por ser el pilar fundamental de mis logros.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, motivación y superación en cada momento de mi vida.

Nancy

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirnos seguir con vida a pesar de los tiempos difíciles de la pandemia, a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, a nuestros docentes, a nuestros familiares, a los directivos de la red educativa rural Chuschi y a nuestro asesor Dr. Luis Omar Carbajal García por las orientaciones y soportes durante el proceso de investigación.

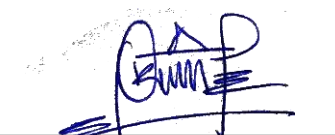
DECLATORIA LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, Rosmel Atauqui Palomino con DNI N° 46537677 y Nancy Cisneros Aguirre con DNI N° 44458588, egresados de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA RED EDUCATIVA RURAL CHUSCHI, CANGALLO 2021”, la que consta de un total de 83 páginas, en las que se incluye 16 tablas y 01 figura, más un total de 21 páginas en apéndices.


Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 17%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores



Rosmel Atauqui Palomino
DNI N° 46537677



Nancy Cisneros Aguirre
DNI N° 44458588

ÍNDICE GENERAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
CONFORMIDAD DEL ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLATORIA LEGITIMIDAD DE AUTORÍA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Formulación de objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.2. Bases teóricas científicos	21
2.3. Definición de términos básicos	32
2.4. Formulación de hipótesis	34
2.4.1. Hipótesis general	34
2.4.2. Hipótesis específicas	34
2.5. Operacionalización de variables	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	37
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Método de investigación	37

3.3.	Diseño de investigación	38
3.4.	Población, muestra y muestro	39
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
3.7.	Ética investigativa	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		44
4.1.	Presentación y análisis de resultados	44
4.2.	Prueba de hipótesis	48
4.3.	Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		57
5.1.	Conclusiones	57
5.2.	Sugerencias	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		59
ANEXOS		63
Anexo 1: Instrumentos de medición		63
Anexo 2: Ficha técnica		67
Anexo 3: Validez y fiabilidad de los instrumentos		69
Anexo 4: Base de datos		75
Anexo 5. Matriz de consistencia		77
Anexo 6. Tablas cruzadas de las dimensiones de gestión administrativa y la variable calidad de servicio.		79
Anexo 7. Cálculo de regresión lineal		81
Anexo 8. Porcentaje de similitud o coincidencia (Turnitin)		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Alfa de Cronbach: Confiabilidad que mide gestión administrativa	41
Tabla 2: Alfa de Cronbach: Confiabilidad que mide calidad de servicio	41
Tabla 3: Escala de valoración de coeficiente	42
Tabla 4: Nivel de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	44
Tabla 5: Nivel de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	45
Tabla 6: Correlación entre la dimensión nivel planificación y la variable calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	46
Tabla 7: Correlación entre la dimensión nivel organización y la variable calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	46
Tabla 8: Correlación entre la dimensión nivel dirección y la variable calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	47
Tabla 9: Correlación entre la dimensión nivel control y la variable calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	47
Tabla 10: Correlación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	48
Tabla 11: Nivel planificación y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	79
Tabla 12: Nivel organización y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	79
Tabla 13: Nivel dirección y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	80
Tabla 14: Nivel control y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	80
Tabla 15: Gestión administrativa y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021	81
Tabla 16: Resumen del modelo de regresión de las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dispersión simple con ajuste de línea de gestión administrativa y la calidad de servicio	82
---	----

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021, investigación de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental, siendo la población 27 y muestra 21 directores pertenecientes a la red, a los cuales se le aplicaron los cuestionarios de las variables en investigación, donde se determinó como resultado que el nivel de gestión administrativa está en un 76.19% regular y el nivel de calidad de servicio está en un 80.95%; sobre la correlación de las dimensiones de la variable gestión administrativa y variable calidad de servicio el resultado fue: planificación $\rho=0.834$, organización $\rho=0.890$, dirección $\rho=0.911$, y control $\rho=0.899$, con valor significancia (ρ) de $0.000 < 0.05$, para todos. Concluyéndose que existe relación directa, significativa y positiva muy alta entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio de $\rho=0.919$, cuya significancia experimental (ρ) fue de $0.000 < 0.05$.

Palabras claves: gestión administrativa, planificación, organización y la calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective of this research is: To determine the relationship between administrative management and quality of service in the rural educational network Chuschi, Cangallo 2021, research with a quantitative approach with a descriptive correlational level of non-experimental design, with a population of 27 and a sample of 21 directors. belonging to the network, to which the questionnaires of the variables under investigation were applied, where it was determined as a result that the level of administrative management is 76.19% regular and the level of quality of service is 80.95%; Regarding the correlation of the dimensions of the administrative management variable and the service quality variable, the result was: planning $\rho=0.834$, organization $\rho=0.890$, management $\rho=0.911$, and control $\rho=0.899$, with a significance value (ρ) of $0.000 < 0.05$, for all. Concluding that there is a very high direct, significant and positive relationship between the administrative management and service quality variables of $\rho=0.919$, whose experimental significance (ρ) was $0.000 < 0.05$.

Keywords: administrative management, planning, organization and quality of service.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Desde hace tres décadas, las instituciones públicas se encuentran en la obligación de ir modernizándose para adecuarse a los cambios acelerados que se vienen dando en lo social, económico, cultural, tecnológicamente, etc. con más razón hoy que es un mundo globalizado, conforme exige la ciudadanía. El mundo globalizado, hace que el país se encuentre en un escenario internacional competitivo, adaptación rápida al desarrollo de la ciencia y tecnología, el conocimiento, la transparencia, etc. Siendo éstos los principales desafíos de las instituciones públicas, desafíos que muchos de los países no responden a sus ciudadanos quienes se quedan medianamente satisfechos o menos con los servicios que se les brinda.

Los habitantes hispanoamericanos se encuentran, en general, mínimamente satisfechos. Debido que, en los últimos años, las expectativas quedan frustradas y estas son expresadas con las reiteradas quejas que se encuentran registradas en América Latina y en el Caribe. Mientras tanto, los habitantes de la región, en cuanto a la calidad de los servicios públicos y la probidad de la atención, se encuentran con expectativas en crecimiento.

Cada vez son más exigentes y están mejor informados; a su vez, tienen mayores expectativas en cuanto a la calidad de los servicios públicos que debe brindarles el Estado y a la integridad en la gestión de los recursos públicos. Esto se debe, en parte, al crecimiento de la clase media y a una sociedad cada vez más digitalizada, nacida en democracia y que exige respuestas inmediatas. No se trata de gastar más sino de gastar mejor. (Pareja et al., 2015, p. 15)

En nuestro país se observa inconformidades en los diferentes servicios que brinda el estado hacia los ciudadanos, siendo hoy aún más notorio luego de la cuarentena dictada por el gobierno en donde se ha percibido gestiones administrativas con atenciones retrasadas o simplemente no se concretaron a pesar de las urgencias. No siendo la excepción el sector

educación, donde la atención es más complicada a la educación rural por diversos factores como lo económico, social, geográfico, cultural, entre otros, teniendo como consecuencia el acceso limitado al servicio educativo de calidad. En razón a ello, el ministerio de educación ha implementado un programa educativo llamado redes educativas rurales, siendo las Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel) encargados de administrar los recursos financieros, humanos y otros.

La red educativa rural (RER) Chuschi de la Ugel 301 Cangallo cuenta con veinte y siete (27) instituciones educativas cada una con un (a) director (a), éstas de los niveles inicial, primaria y secundaria, liderado por un coordinador pedagógico y un coordinador administrativo. Algunos usuarios; es decir, directivos, manifiestan estar poco satisfechos con el servicio que viene brindando el personal administrativo de la RER. Asimismo, las clases en las Instituciones Educativas se realizaron virtualmente o semipresencial debido a la coyuntura del COVID-19, en tanto las asistencias y/o soportes a los directivos por parte del coordinador administrativo también se vienen dando de manera remota, habiendo dificultades por momentos en la conectividad y el cruce de actividades, en razón a ello hay descontentos, reclamos y/o quejas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021?
2. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021?
3. ¿Qué relación existe entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021?

4. ¿Qué relación existe entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021?
5. ¿Qué relación existe entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021?
6. ¿Qué relación existe entre el nivel control y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021
2. Determinar el nivel de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.
3. Establecer la relación entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.
4. Establecer la relación entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.
5. Establecer la relación entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.
6. Establecer la relación entre el nivel control y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

1.4. Justificación de la investigación

La justificación teórica de este trabajo de investigación es conocer los resultados para tener conocimiento real sobre la existencia de la relación entre la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio de la red educativa rural (RER) Chuschi 2021, siendo de vital importancia la relación de las variables

mencionadas para contribuir a la mejora de las estrategias a tomar para atender a los (as) directores (as) de la RER Chuschi con eficacia y eficiencia.

La justificación práctica es lo que ayuda a establecer cómo se relaciona significativamente la gestión administrativa y la calidad del servicio de la red educativa rural Chuschi, permitiendo así que el titular de la entidad o quien corresponda recomiende implementar estrategias acordes a la realidad. De igual forma permitirá tener como referencia para futuras investigaciones en la localidad o en el rubro de las redes.

A través de esta justificación metodológica, que ayuda a determinar la existencia de la relación entre las variables objeto de estudio, gestión administrativa independiente y calidad de servicio dependiente, lo que servirá para ampliar o mejorar nuevas estrategias de gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios, directivos de la red educativa rural Chuschi.

La justificación social, uno de los más importantes, principalmente por tener un impacto de desarrollo en la RER Chuschi que cuenta con 27 directivos, 94 docentes y 908 estudiantes pertenecientes al nivel inicial, primaria y secundaria; asimismo, beneficiará a las redes educativas rurales a nivel nacional, que son 186 Redes Educativas Rurales, 2,254 instituciones educativas y la misma cantidad de directivos, 7,470 docentes y principalmente a los (as) 90,724 estudiantes para mejorar continuamente la calidad de servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Romero (2019), ha establecido como objetivo determinar la existencia de la relación entre sus variables objeto de estudio: variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio, que tuvo como objeto de estudio a la Parroquia San Jacinto de Yaguacchi, Ecuador. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional. La encuesta, es el instrumento de recolección de datos utilizada en la investigación. La población en estudio conformó los trabajadores de Salud y los usuarios, la muestra fue de 25 usuarios del Dispensario de Deseo y 75 personas integrantes de salud. El resultado de la investigación arroja la existencia de correlación positiva y perfecta entre: la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad del servicio, teniendo en cuenta $r=1.000$ y significancia (ρ) de $0.002 < 0.05$. El investigador llegó a concluir que: la existencia de la relación entre la variable independiente gestión administrativa y variable dependiente la calidad de servicio, entre los 100 trabajadores y usuarios del objeto de estudio determinado, Parroquia San Jacinto de Yaguacchi, aparte de ser positiva, también es perfecta; es decir, una gestión administrativa buena, genera calidad del servicio buena.

Sabogal y Vargas (2017), en la investigación se fijaron como objetivo: diseñar e ejecutar una estrategia en la Gestión Administrativa para fortalecer el programa de Egresados, en su investigación asumieron la labor de los coordinadores de la Universidad de Colombia. Teniendo como tipo de Investigación mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo. El instrumento utilizado para recolección de datos fue elaboración y aplicación de encuestas. La muestra consta de 4 sedes andinas y otros 4 de presencia nacional, haciendo un total de 25 coordinadores. El resultado de la investigación refiere la falta de conocimiento general sobre la legislación nacional, asimismo, normativa interna de la universidad que se aplican el programa de egresados, también desconocimiento en las

acciones específicas para conocer las situaciones laborales, académicos y personales; por otro lado, no existe política alguna de vinculación con los egresados ni lineamientos que proponga la mejora del plan de programa en estudio. El investigador llegó a la conclusión de que: Se cumplió el proyecto, donde se dejó abierto el proceso para continuar y convertirse en un deber de la universidad. De igual manera, se pudo constatar desde el espacio humano y sus habilidades para efectuar la recepción, la discusión, la integración, la participación individual y asimismo colaborativamente, donde expresa que la gestión administrativa es el medio que permite calificar la situación actual, luego realizar la planeación, la ejecución, el control y la evaluación para lograr las metas trazadas y así lograr el progreso del programa de egresados.

Moina (2017), se fijó como objetivo principal conocer la gestión administrativa actual del Hospital cuyo nombre lleva Dr. Jaime Roldos Aguilera y teniendo dicha información, elaborar una propuesta de trabajo que perfeccione el modelo de gestión actual del hospital, priorizando el control interno y la gestión por procesos con lo cual se asegura la calidad de la atención a los usuarios en cuestión de los servicios de salud. El instrumento utilizado para el recojo de información fue entrevistas con las autoridades. Teniendo como muestra de 90 usuarios. Los resultados revelaron que existen ciertos inconvenientes en la estructura u organización de la gestión administrativa del hospital, carencia de los directrices o lineamientos específicos en el aseguramiento de calidad, asimismo, poca o nula satisfacción de los usuarios pacientes y ausencia de fortalecimientos específicos al personal operativo. El investigador llegó a concluir que: uno de los puntos críticos de la gestión administrativa en el hospital en estudio es que carece de un sistema de calidad, donde esté establecido parámetros con la finalidad de realizar un seguimiento y de ser el caso alineamientos de acuerdo a las metas establecidas por la alta dirección en el hospital objeto de investigación.

Nacional

Santaria (2020), en su tesis presenta como objetivo primordial determinar existencia de un nivel de relación entre las variables objeto de estudio: variable independiente gestión administrativa y variable dependiente calidad de servicio en la Institución Educativa perteneciente a la RED N 08 ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo, año 2019. Teniendo como muestra a noventa y siete (97) trabajadores entre ellos los docentes, los administrativos y los directivos. Este trabajo de investigación tiene un nivel descriptivo.

Asimismo, el método de trabajo utilizado fue de tipo básica. La presente investigación exhibe como resultado que el trabajo de los directivos, los docentes y del personal administrativo no cumplen debidamente, ello de acuerdo a los lineamientos administrativos, dichos lineamientos se ubican en las directivas y a la vez son amparados por reglamentos, decretos legislativos y resoluciones ministeriales que son emitidos por el sector (ministro) educación. Se observa la falta de una adecuada en planificación, en la organización y en el control de la comunidad educativa. El autor llega a concluir que la calidad del servicio de educación, se observa de forma anormal, debido que no están bien definidas la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y presupuesto, y lo más llamativo es que lo adecuado tiene un porcentaje (%) de 62,89 y regular con un porcentaje (%) 37,11 que es más de la mitad del porcentaje adecuado, de ello se concluye una indecisión con un porcentaje alto, cuando la planeación debería estar dentro de un plan viable.

Ríos (2018), en su tesis presenta como objetivo primordial decretar la existencia de una relación entre la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio brindado en la UGEL Moyobamba, 2018. Con una muestra de 423 Instituciones Educativas de los tres niveles: Inicial 153, primaria 201 y secundaria 69. Siendo una investigación de tipo no experimental y de diseño transversal correlacional. El instrumento utilizado fue un cuestionario para la variable gestión administrativa y otro cuestionario para la variable calidad de servicio. En la presentación del resultado de la investigación se observa que la mayoría (71.39%) de directivos refieren que la gestión administrativa se encuentra en nivel regular, asimismo, esa mayoría (69.50%) indican que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular. Autor llega a concluir que: en las variables estudiados, gestión administrativa y la calidad del servicio, hay una relación significativa, en la UGEL Moyobamba, 2018; donde el cálculo del chi cuadrado tabulada (9.488) es menor al chi cuadrado calculada (33,18).

Gonzales (2017), en su tesis presenta el objetivo general determinar la presencia del grado de relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios, es decir, los alumnos(as) en la atención administrativa de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas. Instrumento utilizado para el recojo de información ha sido el cuestionario para la variable de calidad de servicio y del mismo para la variable satisfacción del cliente. La muestra tomada ha sido de 157 alumnos(as) de las carreras de

administración y contabilidad. La tesis tuvo como resultados: donde indican que el 79% de los(as) alumnos(as) aprecian recibir una calidad de servicio de forma regular y el 21% indican apreciar baja calidad. Con respecto a relación de la satisfacción, el 75.8% de la muestra indican que se hallan moderadamente satisfechos con el servicio percibido, mientras el 17.2% indican estar insatisfecho y solamente el 7.8% encontrándose satisfechos. El investigador llegó a concluir que: los(as) alumnos(as) de escuela de ciencias contables y administrativas aprecian un servicio regular, servicio brindado por el personal administrativo de dicha facultad, ello se debe a que los empleados asumen las funciones por delegación. Por otro lado, los estudiantes tomados como muestra perciben que casi siempre es culminado el servicio administrativo en las oficinas administrativas.

Regional

Berrocal y Guerreros (2019), en su trabajo de investigación fijaron objetivo general, que es comprobar la existencia del nivel de relación significativa entre las variables objeto de estudio: independiente gestión administrativa y dependiente calidad de servicio, teniendo como objeto de estudio a los al Área de Recursos Humanos, principalmente, a los usuarios de la UGEL Huamanga en el año 2019. Teniendo como muestra de 107 profesionales que asisten a la UGEL Huamanga en área de Recursos Humanos. Siendo esta investigación de tipo no experimental. Se ha utilizado el instrumento de ficha técnica para las variables. La investigación arroja como resultado, que el cuarenta y siete con siete por ciento del total de usuarios estudiados reportan que la gestión administrativa es percibida regularmente y una calidad de servicio también regular y el veinte cinco con dos por ciento reportan una gestión administrativa eficiente y del mismo modo una eficiente calidad de servicio. Los autores llegaron a concluir que: en esta exploración si existe una relación entre la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio, siendo esta directa y significativo, en el Área de Recursos Humanos de la Ugel Huamanga. Lo mencionado se sustenta en el coeficiente de correlación $\rho=0.519$, mayor a cero; es decir, positivo.

De la Cruz y Soto (2018), en su investigación fijaron como objetivo general de determinar existencia de la relación entre la variable independiente Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIAF) y la variable dependiente Calidad del Servicio en la UGEL Huancasancos, en el año 2018. La muestra considerada por los investigadores fue de 40 unidades de estudio. Siendo una investigación cuantitativa y el diseño descriptivo

correlacional. Se ha utilizado el instrumento de encuesta y cuestionario para el recojo de datos. En los resultados de la tesis aseveran que el 22.5% (tabla 9) de la muestra califican regularmente tanto al uso del SIGA y calidad del servicio en la Ugel Huancasancos. Los investigadores llegan a concluir que: la variable independiente Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIAF) y la variable dependiente calidad del servicio se relaciona significativamente, en la UGEL Huanca Sancos 2018, sustentado con el valor de $Taub=0,698$, que es a la vez una relación alta y directa.

Cutti (2018), su tesis presenta como objetivo general, determinar la relación entre la variable independiente Gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio en la Ugel La Mar, 2018. La muestra fue intencionada por el investigador el cual fue 70 trabajadores de UGEL entre docentes y administrativos. En la investigación se utilizó la encuesta para la recolección de datos. El resultado obtenido de la investigación confirma que, está una correlación muy baja entre las variables mencionadas, con coeficiente de correlación $Taub=0.698$, según el estadígrafo Tau b de Kendall y un nivel de significancia (p) de $0.142 > 0.05$, mayor a 0.05. De ello el investigador llega a concluir que: No presenta una relación significativa entre las variables estudiados: independiente gestión administrativa y dependiente calidad de servicio de la Ugel La Mar, 2018.

2.2. Bases teóricas científicos

2.2.1. Gestión administrativa

Gestión “Es un conjunto de acciones integrados para el logro de objetivo a cierto plazo; es la acción principal de la administración y es un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar” (Mejía, 2009, p.41). Asimismo, “es como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados” (Mintzberg, 2005, p.86).

Administración “Consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de serviles para alcanzar sus metas” (Álvarez, 2020, p.7).

De los conceptos anteriores la gestión administrativa:

Es un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que guían, equilibran y posibilitan el desarrollo del currículo a través de ejecución de acciones dentro de normativas vigentes, valores y procedimientos que permiten posibilitar los diversos procesos y así éstos se ejecuten tal como lo establece el marco legal, filosófico y teórico por el que se rigen las estas instituciones.

Desde la gestión administrativa se crean condiciones para la prevención, organización, coordinación, control, monitoreo y ejecución de las diversas actividades que se dan en la elaboración de los programas y/o acciones, optimizando los recursos tanto humanos, materiales y financieros, a solicitud de los objetivos y metas planteados. En sector educación, la gestión administrativa es afianzada en las teorías y prácticas conformes del sector de la administración en general y principalmente de la administración escolar. Esta gestión administrativa es respaldada en la ideología de la institución, lo cual viene expresado en su misión, visión y objetivos que encaminan y, tomando ello, se establece la estructura y funcionabilidad de la institución como tal. (Inciarte et al., 2021)

Gestión administrativa consta de procesos o fases quienes se llevan a cabo con recursos necesarios y en tiempos determinados. Estos procesos administrativos están muy interrelacionados con respecto al total de las acciones a realizarse, encaminadas para el logro de los metas y objetivos del programa o entidad.

Reforzando lo mencionado en párrafo anterior:

Desde finales del XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: La planificación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo aceptado. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se hable de administración como un proceso para subrayar el hecho de que los gerentes, sean cuales fueran sus actitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionales con el propósito de alcanzar las metas que desean. (Álvarez, 2020, p.11)

Acotando a lo citado, la gestión administrativa a través de los procesos de planificación, organización, dirección y control que genera condiciones para lograr la

misión o visión planteada, utilizando razonablemente los recursos con las que cuenta la entidad. La característica de la gestión administrativa es: la continuidad, la coherencia y la sistematización, tal es así que la gestión administrativa está vinculada en los siguientes procesos: planificación, organización, dirección y control, los mismos se van a definir en los próximos párrafos y son tomadas como los indicadores para la realización de la siguiente investigación.

2.2.2. Planificación

Define, que:

Es un proceso fundamental de la gestión administrativa, implica ante todo previsión, parte del diagnóstico de necesidades, formulación de políticas, misión, visión, objetivos, fijación de metas y previsión de recursos; estos elementos son primordiales y responden al contexto de la institución para la cual se planifica, en consideración a ello, se definen los cursos de acción y se seleccionan los medios para llevar acabo las acciones que permiten lograr los objetivos. La planificación constituye la función más importante del proceso administrativo. Es esencial para que las organizaciones logren objetivos y mejores niveles de rendimiento, incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. (Inciarte et al., 2021)

En este sentido, la etapa de planificación es crucial en la gestión administrativa, a ello se le suma el uso apropiado de los recursos con los que se cuenta como una estrategia racional y prospectiva para construir ambientes gratos tanto para la inauguración, el proceso y finalmente el fortalecimiento de las gestiones, oportunos de acuerdo a las exigencias del contexto interno y externo.

Asimismo, la planificación:

Implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos; los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos y el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido

de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas (Álvarez, 2020, p.11)

2.2.3. Organización

El autor:

Se refiere a un método dirigido a precisar los procedimientos en las actuaciones y, a indagar estructuras generales que motiven el logro de los objetivos de determinadas actividades a través del orden y disposición de recursos para realizar las diversas funciones acordes a la misión determinada.

La palabra organización se usa en diferentes momentos o etapas de la sociedad, de acuerdo al esquema y situación en que se desempeña la institución, generalizando, se puede considera a una empresa que requiere a un grupo (os) de individuos que trabajan con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos; asimismo, hace referencia al procedimiento de la gestión administrativa, en ese sentido, se refiere principalmente a la preparación, al ordenamiento, a la estructuración y disposición convenientemente de los recursos tanto humanos, materiales y otros necesarios que sean acordes y propicios para el logro de los objetivos. (Inciarte et al., 2021)

En tanto la organización “Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización” (Álvarez, 2020, p.12).

En el proceso de organización de la gestión administrativa es esencial el cuidado del patrimonio de la institución, disponer ordenado para el momento solicitado para contribuir en la ejecución de los procesos y lograr los resultados esperados. De las ideas mencionadas, el talento humano forma parte de un elemento primordial en la institución por sus cualidades como son las experiencias, conocimientos, emociones, motivaciones, inquietudes, necesidades, expectativas, valores, principios, etc., propias de un ser social, permitiendo así responder a las diferentes dificultades sean estas culturales, psicológicos, sociales, espirituales u otros, interactuando y determinando con otras personas los roles, funciones y tareas para alcanzar las metas u objetivos.

2.2.4. Dirección

Define, que la dirección es:

Dirigir una entidad o institución social, requiere orientar el funcionamiento teniendo en cuenta la estructura organizacional para pilotear desde el estado situacional que se encuentra actualmente, hacia el éxito deseado en un futuro. La dirección de una institución es la combinación entre los recursos, la estructura y la estrategia, que se resume en la puesta en práctica de procedimientos en los procesos ejecutados a cabo.

Tal es así, la dirección orienta las acciones concretas y simultáneas en el desarrollo de las diferentes actividades siendo parte del procedimiento de gestión que posibilita la planificación y organización adecuada a través de la programación, desarrollo y seguimiento de las actividades de los individuos que actúan a representantes y que se involucran en ellas. (Inciarte et al., 2021)

Asimismo, la dirección “implica dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección” (Álvarez, 2020, p.13).

De las citas anteriores, la dirección, el proceso de gestión administrativa, cobra mucha importancia ya que gestiona directamente el recurso, hoy conocido como talento humano, refiriéndose a las relaciones y comportamientos entre los individuos, siendo este un proceso que dialoga y facilita los acuerdos de las funciones determinadas, a través de procedimiento que esclarezca los intereses tanto de empleados como de la institución, canalizando las necesidades, manteniendo la conducta y la unión del área de dirección.

2.2.5. Control

Define, que:

Puede aplicarse en escenarios, procesos y actores diversos y en variadas circunstancias. Su práctica se realiza a través de un conjunto de estrategias, procedimientos e instrumentos, siguiendo los lineamientos de un determinado modelo de evaluación o combinando electos teóricos, procedimentales de varios modelos con el objeto de obtener la información requerida para conocer las condiciones y situaciones en las que se llevan a cabo los procesos y se analizan los efectos de los mismos, al compararlos con las metas fijadas. (Inciarte et al., 2021)

Asimismo, el control “es la función de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos: establecer estándares de desempeño, medir los resultados presentes,

comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones” (Álvarez, 2020, p.13).

En este proceso de gestión administrativa, el control, se considera a las necesidades y también las limitaciones encontradas; asimismo, se considera los niveles de logros alcanzados con la finalidad de facilitar la comparación de lo realizado con lo que se quiso realizar y, a través de ello mejorar la planificación para lo posterior. El control como proceso de evaluación a las actividades, los procesos, las gestiones, los comportamientos y al desenvolvimiento en las diversas actividades y en momentos continuos que una entidad u organización requiere.

2.2.6. Calidad de servicio

Definiendo primero, la calidad “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (Norma Internacional, 2005, p.8). Asimismo, la calidad “implica sistemas que cumplen las normas y requisitos internacionales. Su aplicación a cualquier organización en cualquier parte del mundo responde a modelos internacionales”. (Senlle y Gutiérrez, 2015, p.8)

Por otro lado, el servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer” (Collins, 2006, p.7).

Por lo tanto, la calidad de servicio:

Es generar un bien o servicio óptimo. Realizar las cosas correctamente. Generar lo que el consumidor espera o desea. La calidad se asimila a la perfección. Si las entidades conocen lo que los usuarios necesitan y desean, se alcanzará producir valor y se crearán productos y servicios de calidad. La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se efectúa a través de la diferencia entre el servicio que espera el cliente, y el que efectivamente recibe de la entidad. (Matsumoto, 2014)

Acotando a lo citado, el concepto de la calidad del servicio ha generado considerable debate en la definición de la investigación, debido a las dificultades para medirlo, sin que haya un consenso entre los autores. Actualmente existen muchas definiciones de lo que significa calidad de servicio. Siendo lo más cercano que una calidad de servicio satisface

la(as) necesidad(es) o expectativa(as) de usuario(os). Podemos conceptualizar la calidad del servicio: la diferencia entre las expectativas del usuario y el servicio realmente percibido. La calidad del servicio prestado es el principal elemento que predomina en las valoraciones para determinar la satisfacción de usuario(os).

2.2.7. Modelos de calidad de servicio

Mencionamos algunos modelos de mayor relevancia actualmente:

En la tesis calidad de servicio según: modelo jerárquico multidimensional de los autores Cronin y Brady en el año 2001, el modelo de evaluación de calidad de servicio (service quality, conocido con la abreviatura SERVQUAL), modelo de calidad de atención médica del autor Avedis Donabedian del año 1996, modelo rendimiento del servicio (servicio performance, conocido con la abreviatura SERVPERF) de los autores Cronin y Taylor del año 1992, modelo calidad de servicio para bibliotecas (LibQual), modelo de calidad de servicio del autor Gronroos del año 1884 y el modelo calidad de servicio (SERVQUAL) en la RENIEC de la ciudad de Arequipa en el 2018. En tal sentido, para la ejecución del presente trabajo se ha tomado el modelo SERVQUAL (service quality).

2.2.8. Modelo de evaluación de calidad de servicio (SERVQUAL)

Los autores definen:

A raíz de la escasa literatura en el lapso de 1980 sobre la calidad del servicio y la urgente necesidad de contar con instrumentos para medir, induce a desarrollar uno de los originarios y más reconocidos trabajos en el área, el cual fue nombrado Modelo SERVQUAL, abreviatura de service quality. Esta proposición de la escuela americana de marketing ha sido realizada en diversas etapas por un equipo de estudiosos formado por Berry, Parasuraman y Zeithaml.

Primeramente, en el año 1985 se explicó la brecha entre la expectativa del usuario y la percepción real del servicio recibido, a través de un estudio cualitativo, para lo cual se entrevistó a gerentes y usuarios de cuatro (4) conocidas empresas proveedoras de servicios en Estados Unidos como tarjetas de crédito, banca minorista, reparación y mantenimiento de equipos y corredores de valores. Estos autores consiguieron como consecuencia un modelo conceptual de la calidad del servicio fundado en la teoría de brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality).

El modelo relaciona a cuatro elementos creadores de las expectativas: necesidades personales de usuario(os), comunicación boca a oído, comunicación externa de la empresa y sus experiencias previas, y se compone de diez (10) dimensiones para evaluar la calidad del servicio.

Tras las inyectivas admitidas Berry, Parasuraman y Zeithaml en el año 1988, sustentados en investigaciones cuantitativas, realizaron estudios estadísticos basados en el análisis factorial con lo cual logran simplificar el modelo anterior solo a cinco (5) dimensiones y son los siguientes: a) Empatía: demuestra interés y un nivel de atención particularizada que brindan una entidad a usuario(os) ; b) Confiabilidad: capacidad para realizar el servicio ofrecido de manera confiable y esmerada; c) Seguridad: conocimiento necesario y atención de los trabajadores y su capacidad para infundir credibilidad y confianza; d) Capacidad de respuesta: voluntad de ayudar a usuario(os) y brindarles un servicio oportuno, por último, e) Elementos tangibles: aspecto físico de equipos, instalaciones, materiales de comunicación y personal.

Tomando los cinco (5) dimensiones anteriores, Berry, Parasuraman y Zeithaml desarrollaron en el año 1988 el modelo multidimensional SERVQUAL y su pertinente instrumento de valoración de calidad de servicio. Formularon veintidós interrogantes referidas a sus expectativas, desde el punto de vista del usuario, e igual cantidad de preguntas de la percepción del servicio recibido, valorados a través de la escala tipo Likert de siete puntos, de tal modo el instrumento tuvo cuarenta y cuatro preguntas. Por lo tanto, cuando se superan las expectativas, el servicio se puede considerar de calidad excepcional.

Cuando la(as) expectativa(as) del usuario no resulta como esperaba, el servicio se calificado como deficiente. Por el contrario, cuando se consigue exactamente el nivel de expectativas de los usuarios, es calificado un servicio de calidad satisfactoria. El modelo de valoración de calidad de servicio SERVQUAL, tal como mencionada Parasuraman y compañía en 1985 y 1988, ha sido usado considerablemente hasta el día de hoy para realizar estudios en múltiples servicios, como en la educación universitaria por Villalba en el año 2013, en supermercados por Rubio en 2014, en la salud por Hadwich en 2010 y Ajam en 2014, en las telecomunicaciones por Alnsour en el 2014 y, asimismo, en la hotelería por los autores Ríos y Santomá en el 2008 y González en el año 2013.

La importancia del modelo SERVQUAL reside en que suministra conocer el grado de satisfacción de un usuario, establecida por la brecha entre las expectativas (lo que se espera) y lo que percibe al coger el servicio. Fundamentado en diversas pruebas realizadas previamente y el uso generalizado en varios rubros del sector de servicios. (Torres y Vásquez, 2015, p. 65, citó a Ríos y Santona, 2008)

2.2.9. Modelo SERVQUAL

“Es un instrumento que se ha aplicado ampliamente en una variedad de contextos y escenarios culturales y se ha encontrado que es relativamente sólido. Se ha convertido en la escala de medida dominante en el ámbito de la calidad del servicio” (Molina, 2018, p.38)

La escala multidimensional SERVQUAL es un instrumento que sirve para medir la calidad del servicio perfeccionada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, bajo el auspicio del Marketing Science Institute en el año 1988. Los mencionados proponen que el cotejo entre las expectativas de los usuarios, entendido como tales a los clientes, beneficiarios, estudiantes, pacientes, etc. y sus percepciones en relación del servicio que brinda una institución, pueden componer una medida de la calidad del servicio, y la brecha existente entre ambos un indicador a mejorar. (Castillo, 2005)

El modelo SERVQUAL, “es un cuestionario en el que podemos determinar la calidad del sector de servicios ya sea esta tangible e intangible, también nos permite conocer la perspectiva del cliente desde un punto de vista comercial y personal” (Molina, 2018, p.40)

Entonces podemos definir que el modelo SERVQUAL es un mecanismo de exploración multidimensional propuesto por un(os) investigador(es) que brinda información detallada sobre las entidades o programas que son objeto de estudio, con el fin de recoger las expectativas y percepción de los usuarios. Teniendo como objetivo principal, mejorar el servicio y así satisfacer a los usuarios.

2.2.10. Las dimensiones de calidad de servicio

El siguiente autor refiere lo siguiente:

A partir de su creación hasta la actualidad, esta escala multidimensional se ha aplicado en diferentes instituciones sociales, tanto privadas como públicas, y desde instituciones gubernamentales, educativas, sanitarias, de la administración comunitaria, hasta organizaciones de los más diversos ámbitos de la actividad económica. Esta variedad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de la calidad del servicio, concentrando mejoras permanentes. En la actualidad, la escala compone de cinco dimensiones que se manejan para calificar la calidad de los servicios de una organización: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles. (Castillo, 2005)

A continuación, se detalla las cinco dimensiones:

2.2.11. Confiabilidad

“Relacionado con la capacidad de la organización para ejecutar de manera adecuada y constante el servicio prometido” (Gabriel, 2003, citó Molina, 2018, p. 41). Asimismo, se entiende como “la capacidad de desarrollar el servicio prometido con precisión y exactitud” (Castillo, 2005).

2.2.12. Responsabilidad

“Representa la voluntad de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido” (Gabriel, 2003, citó en Molina, 2018, 41). Del mismo modo, coincide con la siguiente definición “como la voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido” (Castillo, 2005).

2.2.13. Seguridad

Para el autor, la seguridad es un conjunto de:

Conocimiento y atención que muestran los empleados respecto al servicio que están brindando, así como su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. En determinados servicios, la seguridad representa la sensación de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza a través del servicio. (Gabriel, 2003, citó Molina, 2018, p.41)

Del mismo modo, la seguridad es “como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad para transmitir confianza” (Castillo, 2005).

2.2.14. Empatía

“Grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes” (Gabriel, 2003, citó a Molina, 2018, p.41). Reforzando el párrafo anterior, se trata de la “capacidad de brindar atención y cuidado personalizado a sus clientes” (Castillo, 2005).

2.2.15. Tangible

También conocidos como bienes materiales “representan las características físicas y apariencia del prestador, es decir, las instalaciones, equipos, personal y demás elementos con los que el cliente está en contacto al momento de contratar el servicio” (Gabriel, 2003, citó Molina, 2018, pág.40). Por otro lado, establece que está “relacionado con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones como la limpieza y la modernidad se evalúan en los elementos personas, infraestructura y objetos” (Castillo, 2005).

2.2.16. Objetivos de calidad

Una norma internacional menciona que:

El propósito de la calidad se construye para brindar un punto de referencia y por ende administrar la entidad o programa. En ese sentido, determinan los resultados a obtener y facilitan que la entidad o programa utilice sus recursos necesarios para lograr los resultados planificados.

La estrategia de calidad, principalmente, provee un marco de referencia para determinar y analizar los objetivos de calidad. Dichos objetivos deben estar relacionados con la política de calidad y la finalidad es que se realice la mejora continua, y se mida el logro obtenido. La consecución del objetivo de calidad posiblemente repercuta positivamente en la calidad del servicio y/o producto, la operatividad eficiente y el rendimiento económico y, en consecuencia, en la satisfacción y confianza de las partes interesadas. (Norma Internacional, 2005, p.3)

2.2.17. La calidad en la educación y formación

Los autores refieren que la calidad:

Vigor de vida, canje de temple, ganas de hacer correctamente las cosas, alcanzar los resultados y mejorar constantemente.

Por otro lado, la calidad lo realizan los seres humanos, específicamente en las instituciones educativas, los directivos, administrativos, docentes, como otros personales involucrados; siendo conocedores del uso de las técnicas actuales de calidad y así emplearlos mejorando constantemente la gestión. Incluso los propios alumnos y sus padres forman parte de un sistema de calidad. Asimismo, la calidad se forja por las mismas personas conscientes, formadas, motivadas y capacitadas para utilizar una serie de principios sencillos y razonables que persiguen el ahorro de esfuerzos y la consecución de los resultados esperados. (Senlle y Gutiérrez, 2015, p.3)

2.3. Definición de términos básicos

1. **Atención personalizada:** “Es satisfacer un deseo, ruego o mandato de manera directa o personal de un trabajador o personal hacia un determinado usuario, tomando en cuenta la necesidad o el gusto de éste” (Bachenheimer, 2021, p.2).
2. **Desempeño del personal:** “Son las obligaciones propias de un cargo laboral ejercidas por una persona en una institución” (Bachenheimer, 2021, p.3).
3. **Director (a):** “Es la autoridad y representante legal de la institución educativa (IE), responsable de la gestión de los ámbitos pedagógico, institucional y administrativo” (Ministerio de Educación, 2021).
4. **Equipo de comunicación:** “Son aquellas que facilitan la transmisión y recepción de voz, datos y otros. Pueden ser celulares, computadoras, radios u otros” (Bachenheimer, 2021, p.4).
5. **Estrategia:** “Permanente perfeccionamiento en búsqueda de la excelencia a través de la creatividad y desarrollo de nuevos métodos de calidad en la prestación de los servicios que brinda” (Ministerio de Cultura, 2021, p.18).
6. **Funciones:** “Responsabilidad de una persona por ocupar un cargo o hacerse frente a una institución o programa” (Bachenheimer, 2021, p.5).

7. **Gestión:** “Dirigir los recursos y ejecutar acciones que llevan al logro de los objetivos predeterminados” (Bachenheimer, 2021, p.7). Referenciando a la acción y a la consecuencia de administrar y gestionar algo con la finalidad de lograr objetivos institucionales.
8. **Horario flexible:** “Susceptible a realizar cambios, de acuerdo a las circunstancias, dentro de un tiempo límite establecido” (Bachenheimer, 2021, p.6).
9. **Instalación de la red educativa rural:** El diccionario define que es un “recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional” (RAE, 2020, párr.3). Por tanto, es la dotación de un ambiente con recursos necesarios para llevar a cabo una serie de actividades.
10. **Institución Educativa:** “Sistema organizado de estructuras que está fuertemente arraigado de valores, sentimientos y actitudes con una finalidad conocida por todos: la gestión del proceso enseñanza aprendizaje” (Gestión Educativa, 2015). Lugar donde las personas de diferentes edades obtienen una educación.
11. **Instrumentos de gestión:** “Los instrumentos o herramientas de gestión son un conjunto de documentos técnicos que regulan aspectos de gestión interna, generalmente respaldados por una Norma Administrativa” (Instituto Pedagógico Nacional, 2015, p.2).
12. **Plan Anual de Trabajo (PAT):** “Por su característica y alcance, constituye el documento que integra y orienta los esfuerzos institucionales técnico-pedagógicos y administrativos que se emprenderán para lograr las metas y objetivos establecidos en un corto plazo” (Ministerio Cultura, 2021, p.3).
13. **Red educativa rural:** Conformación de instituciones educativas públicas de diversos niveles y modalidades educativas del básico regular, centrado en un espacio rural con la finalidad de responder ordenada y oportunamente frente a las demandas y dificultades educativas. Teniendo como premisa el mejoramiento de la gestión escolar. Guiados por coordinador pedagógico y administrativo. RSG N° 004-2019-MINEDU.
14. **Servicio:** “Son las acciones o actividades que las personas, familias o comunidades reciben de la administración del sistema de gobierno” (Bachenheimer, 2021, p.13).
15. **Unidad de Gestión Educativa Local:** Conocido comúnmente con la sigla UGEL, “es una instancia de ejecución descentralizada de los Gobiernos Regionales que

tiene independencia en el espacio de su ámbito de jurisdicción; sin embargo, depende de la Dirección Regional de Educación en lo administrativo, normativo y técnico” (Gobierno Regional de Piura, 2016, p.2).

- 16. Usuarios:** “Individuos que se interesan en un bien o servicio que brindan otras personas, entidades privadas o públicas, por supuesto buscando la calidad en servicios o bienes. Para ello, el(los) usuario(os) de la red educativa rural son: director(es), docente(es) y estudiante(es)” (GRP, 2016, p.3).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con calidad de servicio en la Red Educativa Rural Chuschi, Cangallo 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe un nivel regular de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.
2. Existe un nivel regular de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.
3. Existe relación significativa entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la Red Educativa Rural Chuschi, Cangallo 2021.
4. Existe relación significativa entre el nivel organización y la calidad de servicio en la Red Educativa Rural Chuschi, Cangallo 2021.
5. Existe relación significativa entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la Red Educativa Rural Chuschi, Cangallo 2021.
6. Existe relación significativa entre el nivel control y la calidad de servicio en la Red Educativa Rural Chuschi, Cangallo 2021.

2.5. Operacionalización de variables

Una vez conocidas las variables objeto de estudio, independiente gestión administrativa y dependiente calidad de servicio, en la página siguiente se procede a mostrar la operacionalización de los variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de Medición
Variable independiente: Gestión Administrativa	El siguiente autor define como: Sistema dinámico, abierto, continuo y flexible, conformado por diversos procesos y sub procesos que guían la ejecución de la gestión administrativa dentro de normativas vigentes, valores y procedimientos. La gestión administrativa a través de los procesos: planificación, organización, dirección y control genera condiciones para lograr la misión o visión planteada, utilizando oportuna y razonablemente los recursos con las que cuenta la entidad. (Álvarez, 2020, p.11)	Para medir la variable gestión administrativa se aplicará un cuestionario a través de la encuesta de 24 ítems, una vez recogida la información se procesará estadísticamente. Como resultado nos permitirá mejorar gestión administrativa.	Planificación	Plan Anual de Trabajo.	01 al 06	Cuestionario de gestión administrativa	Ordinal
				Acciones u objetivos específicos.			
			Organización	Instrumentos de Gestión	07 al 12		
				Estrategias			
				Cooperación			
			Dirección	Funciones	13 al 18		
				Procedimientos			
Control	Orientación	19 al 24					
	Motivación						
				Reporte de actividades			
				Desempeño del personal			

				Cumplimiento de metas			
Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de Medición
Variable dependiente: Calidad de Servicio	El autor refiere que calidad: Es generar un bien o servicio óptimo. Realizar las cosas correctamente. Generar lo que el usuario, cliente o consumidor espera del servicio. La calidad se asimila a la perfección si las entidades conocen lo que los usuarios necesitan y es ahí donde se alcanzará producir valor y se crearán productos y servicios de calidad. Por lo tanto, la calidad del servicio efectúa a través de la diferencia entre el servicio que espera el cliente, y el que efectivamente recibe de la entidad. (Matsumoto, 2014)	Para medir la variable calidad de servicio se aplicará un cuestionario a través de la encuesta de 24 ítems, una vez recogida la información se procesará estadísticamente. Como resultado nos permitirá mejorar la calidad de servicio que se brinda principalmente a los directivos.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio ofrecido.	25 al 28	Cuestionario de calidad de servicio	Ordinal
			Responsabilidad	Información oportuna.	29 al 34		
				Predisposición.			
			Seguridad	Orientación adecuada	35 al 38		
				Atención oportuna			
			Empatía	Confianza.	39 al 44		
Conocimiento de funciones.							
Tangible	Atención personalizada.	45 al 48					
	Horario flexible						
	Soporte en cumplimiento de metas						
	Instalación de la Red Educativa Rural						

Equipos de
comunicación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación presentada es básica, descriptivo – correlacional, en donde describe la relación de las dos variables en su contexto, asimismo, compara datos y explica los resultados.

Básico porque busca incrementar las sapiencias teóricas, sin incumbirse por la aplicación práctica

Descriptivo porque “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92).

Y, correccional porque:

Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.93)

Asimismo, presenta un enfoque cuantitativo, porque “la recolección de los datos que se fundamenta en la medición. Debe ser lo más objetivo posible. Se sigue rigurosamente un proceso. Se deben analizar mediante métodos estadísticos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.3).

3.2. Método de investigación

Se ha utilizado el método deductivo – inductivo, ya que se ha comenzado examinando la parte teórica de las variables en estudio: independiente gestión administrativa y dependiente la calidad del servicio, seguidamente se examinaron los aspectos específicos

de la red educativa rural Chuschi. A partir de ello, se elaboraron las conclusiones, primero lo específico, a partir de ello poder reafirmar la hipótesis planteada.

Además, se usó el método estadístico, que consistió en comprobar las hipótesis y/o relaciones de las variables, utilizando el procedimiento estadístico propias de los datos cuantitativos.

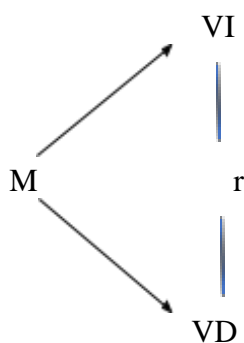
3.3. Diseño de investigación

Es una investigación no experimental de tipo transversal, puesto que no hubo manipulación de variables, limitándose a observar y evaluar, y el recojo de información se dio una sola vez.

No experimental, porque “en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

Transversal, porque “los diseños transversales o transeccionales realizan observaciones en un momento o tiempo único” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.166).

En el siguiente cuadro, representación del diseño de investigación:



Donde:

M=Muestra

VI=Gestión administrativa (variable independiente)

VD=Calidad de servicio (variable dependiente)

r=relación

3.4. Población, muestra y muestro

Población

Conjunto de todos los elementos; es decir, objetos, individuos o fenómenos con una determinada característica, que son objeto de estudio estadístico.

En la presente investigación se tiene la población de veintisiete (27) directores (as) de las instituciones educativas de la educación básica regular (EBR) que conforman la red educativa rural Chuschi, de acuerdo a la Resolución Directoral Regional Sectorial N° 01031-2019-GRA/GOB-GG-GRDS-DREA-DR

Muestra

Para conseguir la muestra, se ha realizado el muestreo aleatorio simple, donde fue necesario utilizar la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z = Nivel de confiabilidad (95%) = 1.96

p = Probabilidad favorable = 0.5

q = Probabilidad desfavorable = 0.5

E = error = 10%

Por tanto:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (27)}{(27-1)(0.10)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} = 21$$

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El autor refiere que la investigación:

“No tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados” (Behar, 2008, p.55).

La técnica y el instrumento utilizado en la presente investigación se definen a continuación.

Técnicas

En el este presente trabajo fue necesario la utilización de la técnica de encuesta. El autor conceptualiza que, las encuestas:

Recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo e tamaño de la muestra en el propósito del estudio. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población. (Behar, 2008, p.62)

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario. El diseño de la encuesta fue auto administrado, puesto que a través de este diseño se proporciona directamente a directores(as) de instituciones educativas que conforman la red educativa rural, quienes lo quienes lo contestaron en un lapso determinado. Cabe mencionar que no hay intermediarios y las respuestas las hacen ellos mismos.

Instrumentos

En la investigación se utilizó el instrumento cuestionario que:

Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. (Behar, 2008, p.64).

Por tanto, para realizar la presente investigación se tuvo dos cuestionarios cerradas o restringidas con cinco alternativas donde el directivo tuvo que jerarquizar las opciones y asignar un puntaje a cada ítem, facilitando así a dar respuestas concretas.

1ro. El cuestionario de gestión administrativa cuenta con 24 ítems, los mismos se han desarrollado tomando en cuenta las dimensiones, los ítems 1 al 6 miden los indicadores de la dimensión de planificación, los ítems 7 al 12 miden los indicadores de la dimensión de organización, los ítems 13 al 18 miden los indicadores de la dimensión de dirección y los ítems 19 al 24 miden los indicadores de la dimensión de control.

2do. El cuestionario calidad de servicio cuenta con 24 ítems, los mismos que miden los indicadores de las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y de la variable dependiente calidad de servicio.

Validez

La validación de los instrumentos utilizados para la gestión administrativa y calidad de servicio fueron realizados a través del juicio de tres (03) expertos:

1. Roque Jacinto Vásquez Calderón, con grado de doctor en gestión pública y gobernabilidad
2. Fredy Gotardo De la Cruz Infante, con grado de maestría en gestión pública.
3. Nancy Mayllor Contreras Pomasoncco, con grado de maestría en gestión pública.

Confiabilidad

Luego de procesar los datos arrojan los siguientes resultados: coeficiente de 0.969 y 0.973 de alfa de Cronbach para la variable gestión administrativa y variable calidad de servicio, respectivamente.

Tabla 1

Alfa de Cronbach: Confiabilidad que mide el cuestionario gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,969	24

Tabla 2

Alfa de Cronbach: Confiabilidad que mide el cuestionario calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,973	24

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Con respecto al procesamiento de los datos, se efectuaron a través del Microsoft Excel 2019, debido que es el programa que más ventajas brinda en cuestión de tablas y figuras estadísticas, donde mostramos las cantidades y a la vez porcentajes. Asimismo, se usó el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 27 ingresando las respuestas que se obtuvo a través del cuestionario de la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio.

En relación al análisis de la información, se llevaron a cabo mediante estadística descriptiva donde se estudiaron datos cuantitativos y cualitativos según las dimensiones extraídas de la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio. Los datos fueron presentados con tablas y algunos con figuras para su mejor comprensión. Asimismo, para la comprobación de las hipótesis planteadas se ha hecho uso de la estadística inferencial del coeficiente de correlación de Spearman.

La relación existente de las dimensiones de las variables independiente y dependiente se midió de acuerdo a la escala de valoración de coeficiente:

Tabla 3

Escala de valoración de coeficiente

Valor	Relación de influencia
0	Nula
+0.01 a 0.19	Positiva muy baja
+0.20 a 0.39	Positiva baja
+0.40 a 0.69	Positiva moderada
+0.70 a 0.89	Positiva alta
+0.90 a 0.99	Positiva muy alta
1	Perfecta

Fuente: Barreto y Tolentino (2020), citó Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.7. Ética investigativa

El autor refiere que la ética investigativa es:

El aspecto ético de investigación ayuda a asegurarse de que se está considerando de forma explícita las necesidades y preocupaciones de la población en estudio, de tener una apropiada perspectiva para la conducta del investigador e igualmente que sirva para conseguir la confianza que debe establecer los investigadores y participantes del estudio. (Páramo, 2017, p.218)

En tanto la presente investigación es de completa autoría del investigador, los datos se recogieron con total consentimiento del objeto de estudio que se ha planteado, el estudio no tiene fines políticos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

Tabla 4

Nivel de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Variable / Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión	Ineficiente	3	14.29
	Regular	16	76.19
	Eficiente	2	9.52
Nivel Planificación	Ineficiente	2	9.52
	Regular	15	71.43
	Eficiente	4	19.05
Nivel Organización	Ineficiente	3	14.29
	Regular	16	76.19
	Eficiente	2	9.52
Nivel Dirección	Ineficiente	1	4.76
	Regular	16	76.19
	Eficiente	4	19.05
Nivel Control	Ineficiente	4	19.05
	Regular	15	71.43
	Eficiente	2	9.52

Exhibida la tabla 4, se observa el nivel de gestión administrativa y sus dimensiones, en donde se puede apreciar que la variable y sus cuatro (4) dimensiones se encuentran en un nivel regular, apreciándose el valor de la variable 76.19% (16), resultado que se tiene que visualizar con mucha atención en la red educativa rural, en donde, para fortalecer las actividades administrativas se tiene cumplir planificando, organizando, dirigiendo y realizando el control adecuada y oportunamente.

Tabla 5*Nivel de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021*

Variable / Dimensión	Nivel	Frecuenci a	Porcentaj e
Calidad de Servicio	Ineficiente	2	9.52
	Regular	17	80.95
	Eficiente	2	9.52
Confiabilidad	Ineficiente	2	9.52
	Regular	16	76.19
	Eficiente	3	14.29
Responsabilidad	Ineficiente	3	14.29
	Regular	14	66.67
	Eficiente	4	19.05
Seguridad	Ineficiente	3	14.29
	Regular	17	80.95
	Eficiente	1	4.76
Empatía	Ineficiente	2	9.52
	Regular	16	76.19
	Eficiente	3	14.29
Tangible	Ineficiente	7	33.33
	Regular	12	57.14
	Eficiente	2	9.52

Exhibida la tabla 5, se observa el nivel de calidad de servicio y sus dimensiones, en donde se puede visualizar que la variable y sus cinco (5) dimensiones se encuentran en un nivel regular, apreciándose el valor de la variable 80.95% (17), resultado que se tiene que visualizar con mucha atención en la red educativa rural Chuschi, en donde, para ofrecer una calidad de servicio a todos los(as) usuarios se tiene que establecer estrategias y cumplir adecuadamente las actividades administrativas, teniendo en cuenta las dimensiones de la variable dependiente, calidad de servicio.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión nivel planificación y la variable calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

		Nivel Planificación	Calidad de Servicio
Nivel Planificación	Correlación de Spearman	1,000	,834**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº	21	21
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	,834**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº	21	21

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

En la presentación de la tabla 6 se muestra la correlación Rho de Spearman, teniendo en cuenta un margen de error de 0,05 (5%), en primer lugar, se aprecia un coeficiente de correlación positivo alto ($\rho=0.834>0$); por lo tanto, hay una relación directa; asimismo, se muestra el valor de significancia (ρ) de $0,000<0,05$, por lo que estadísticamente se demuestra la existencia de una relación significativa entre la dimensión nivel planificación y la variable dependiente calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión nivel organización y la variable calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

		Nivel Organización	Calidad de Servicio
Nivel Organización	Correlación de Spearman	1,000	,890**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº	21	21
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	,890**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº	21	21

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

En la presentación de la tabla 7 se muestra la correlación Rho de Spearman, teniendo en cuenta un margen de error de 0,05 (5%), en primer lugar, se aprecia un coeficiente de correlación positivo alto ($\rho=0.890>0$); por lo tanto, hay una relación directa; asimismo, se muestra el valor de significancia (ρ) de $0,000<0,05$, por lo que estadísticamente se

demuestra la existencia de una relación significativa entre la dimensión nivel organización y la variable dependiente calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión nivel dirección y la variable calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

		Nivel Dirección	Calidad de Servicio
Nivel Dirección	Correlación de Spearman	1,000	,911**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº	21	21
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	,911**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº	21	21

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

En la presentación de la tabla 8 se muestra la correlación Rho de Spearman, teniendo en cuenta un margen de error de 0,05 (5%), en primer lugar, se aprecia un coeficiente de correlación positivo muy alto ($\rho=0.911>0$); por lo tanto, hay una relación directa; asimismo, se muestra el valor de significancia (ρ) de $0,000<0,05$, por lo que estadísticamente se demuestra la existencia de una relación significativa entre la dimensión nivel dirección y la variable dependiente calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión nivel control y la variable calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

		Nivel Dirección	Calidad de Servicio
Nivel Dirección	Correlación de Spearman	1,000	,899**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº	21	21
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	,899**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº	21	21

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

En la presentación de la tabla 9 se muestra la correlación Rho de Spearman, teniendo en cuenta un margen de error de 0,05 (5%), en primer lugar, se aprecia un coeficiente de correlación positivo entre alto y muy alto ($\rho=0.899>0$); por lo tanto, hay una relación directa; asimismo, se muestra el valor de significancia (ρ) de $0,000<0,05$, por lo que estadísticamente se demuestra la existencia de una relación significativa entre la dimensión nivel control y la variable dependiente calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Tabla 10

Correlación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Gestión Administrativa	Correlación de Spearman	1,000	,919**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº	21	21
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	,919**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº	21	21

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

En la presentación de la tabla 10 se muestra la correlación Rho de Spearman, teniendo en cuenta un margen de error de 0,05 (5%), en primer lugar, se aprecia un coeficiente de correlación positivo entre muy alto ($\rho=0.919>0$); por lo tanto, hay una relación directa; asimismo, se muestra el valor de significancia (ρ) de $0,000<0,05$, por lo que estadísticamente se demuestra la existencia de una relación significativa entre la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. Siendo este resultado adecuado y relacionado con las teorías, para una eficiente calidad de servicio se debe tener eficiente gestión administrativa.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis específica Nº 1

Ho: No existe un nivel regular de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Ha: Existe un nivel regular de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Según la tabla 4, el resultado estadístico muestra un nivel regular de la variable independiente gestión administrativa, con un 76,19%; asimismo, las dimensiones de la variable se encuentran en un nivel regular: nivel de planificación con un 71,43%, nivel de organización con un 76,19%, nivel de gestión con un 76,19% y nivel de control con un 71,43%, permitiendo rechazar nula (Ho) y aceptar alterna (Ha): existe un nivel regular de gestión administrativa en la red educación rural Chuschi, Cangallo 2021.

Hipótesis específica N° 2

Ho: No existe un nivel regular de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Ha: Existe un nivel regular de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Según la tabla 5, el resultado estadístico muestra un nivel regular de la variable dependiente calidad de servicio, con un 80.95%; asimismo, las dimensiones de la variable se encuentran en un nivel regular: confiabilidad con un 76.19%, responsabilidad con un 66.67%, seguridad con un 80.95%, empatía con un 76.19% y tangible con un 57.14%, permitiendo rechazar nula (Ho) y aceptar alterna (Ha): existe un nivel regular de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Hipótesis específica N° 3

Tomando el siguiente parámetro:

Significancia (ρ) = 0.05, margen de error (5%)

Para aceptar o rechazar hipótesis:

Se acepta Ho, cuando (ρ) $\geq \alpha$

Se acepta Ha, cuando (ρ) $< \alpha$

Ho: No existe relación significativa entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

De acuerdo con la tabla 6, el resultado estadístico muestra lo siguiente: $\rho=0.834>0$ y (p) de $0,000<0,05$, de ello, se interpreta que hay una correlación positiva alta y es significativa, respectivamente, entre nivel planificación y calidad de servicio. Entonces se rechaza (Ho) y se acepta (Ha); es decir, existe relación significativa entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Hipótesis específica N° 4

Tomando el siguiente parámetro:

Significancia $(\rho) = 0.05$, margen de error (5%)

Para aceptar o rechazar hipótesis:

Se acepta Ho, cuando $(\rho) \geq \alpha$

Se acepta Ha, cuando $(\rho) < \alpha$

Ho: No Existe relación significativa entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

Ha: Existe relación significativa entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

De acuerdo con la tabla 7, el resultado estadístico muestra lo siguiente: $\rho=0.890>0$ y (p) de $0,000<0,05$, de ello, se interpreta que hay una correlación positiva alta y es significativa, respectivamente, entre nivel organización y calidad de servicio. Entonces se rechaza (Ho) y se acepta (Ha); es decir, existe relación significativa entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Hipótesis específica N° 5

Tomando el siguiente parámetro:

Significancia $(\rho) = 0.05$, margen de error (5%)

Para aceptar o rechazar hipótesis:

Se acepta H_0 , cuando $(\rho) \geq \alpha$

Se acepta H_a , cuando $(\rho) < \alpha$

H_0 : No existe relación significativa entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

H_a : Existe relación significativa entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

De acuerdo con la tabla 8, el resultado estadístico muestra lo siguiente: $\rho=0.911>0$ y (p) de $0,000<0,05$, de ello, se interpreta que hay una correlación positiva muy alta y es significativa, respectivamente, entre nivel dirección y calidad de servicio. Entonces se rechaza (H_0) y se acepta (H_a); es decir, existe relación significativa entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Hipótesis específica N° 6

Tomando el siguiente parámetro:

Significancia $(\rho) = 0.05$, margen de error (5%)

Para aceptar o rechazar hipótesis:

Se acepta H_0 , cuando $(\rho) \geq \alpha$

Se acepta H_a , cuando $(\rho) < \alpha$

H_0 : No existe relación significativa entre el nivel control y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

H_a : Existe relación significativa entre el nivel control y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

De acuerdo con la tabla 9, el resultado estadístico muestra lo siguiente: $\rho=0.899>0$ y (p) de $0,000<0,05$, de ello, se interpreta que hay una correlación positiva entre alta y muy alta y es significativa, respectivamente, entre nivel control y calidad de servicio. Entonces se rechaza (H_0) y se acepta (H_a); es decir, existe relación significativa entre el nivel control y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

Hipótesis general

Tomando el siguiente parámetro:

Significancia (ρ) = 0.05, margen de error (5%)

Para aceptar o rechazar hipótesis:

Se acepta H_0 , cuando (ρ) $\geq \alpha$

Se acepta H_a , cuando (ρ) $< \alpha$

H_0 : La gestión administrativa No se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

H_a : La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

De acuerdo con la tabla 10, el resultado estadístico muestra lo siguiente: $\rho=0.919>0$ y (ρ) de $0,000<0,05$, por lo tanto, se interpreta que hay una correlación positiva muy alta y es significativa, respectivamente, entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio. Entonces se rechaza (H_0) y se acepta (H_a); es decir, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

4.3. Discusión de resultados

Del objetivo general de la presente investigación, que trata sobre determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021, establecido para conocer si en la red educativa rural siguen los lineamientos establecidos en la RSG N° 004 - MINEDU (2019) y otros, normas que regulan y realizan seguimiento a las actividades administrativas en las instituciones educativas de las redes. Los resultados, tabla 10, dan a conocer un coeficiente de correlación positiva muy alta ($\rho=0.919>0$), siendo directa esta relación, con un (ρ) de $0.000<\alpha$ y $\alpha=5\%$, por lo que, se rechaza (H_0) y se acepta (H_a), estos resultados son similares a los determinados por: Ríos (2018), señala que entre las variables objeto de estudio: gestión administrativa y calidad de servicio existe relación significativa, en Ugel Moyobamba, con un chi cuadrado calculado (33.18) mayor que el chi cuadrado tabulado (9.488); Berrocal y Guerrero (2019), refieren que en sus resultados hay relación positivo, directo y es significativa entre la variable independiente y dependiente, gestión administrativa y calidad de servicio, respectivamente, en Ugel Huamanga, determinado con coeficiente de correlación $\rho=0.519>0$ y $\rho=0.000<(\alpha=0.05)$; Santaria (2020),

determinó que presenta una relación de influencia de la gestión administrativa y calidad del servicio con $r=0.611 > 0$, correlación positiva media considerable y valor de significancia (p) de $0.000 < (\alpha=0.05)$; De la Cruz y Soto (2018), reportan que la variable independiente Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIAF) y la variable dependiente la calidad del servicio tienen una relación y es significativa, $Tau_b=0.698$ y $p=0.000(\alpha=0.05)$, siendo directa y alta; Gonzales (2017), refiere en sus resultados que la variable calidad de servicio tiene relación positiva con la variable satisfacción de los estudiantes; Romero (2019) determinó ($\rho=1.000 > 0$) y significativa ($p=0.010 > \alpha$), es decir, existe una relación positiva perfecta entre sus variables objeto de estudio: independiente gestión administrativa y dependiente calidad del servicio en la seguridad social. Resultado diferente a la investigación es de Cutti (2018), reporta como resultado: $Tau_b=0.169 > 0$ y $p=0.142 > (\alpha=0.05)$; con lo cual se observa un coeficiente de correlación bajo y no hay presencia de una relación significativa entre las variables objeto de estudio: independiente gestión administrativa y dependiente calidad del servicio, por lo que gestión administrativa en la Ugel La Mar no afecta la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios. Por tanto, de acuerdo al resultado de la investigación, los fundamentos teóricos y el aporte de los resultados de los antecedentes citados, se puede indicar que de cara a una adecuada gestión de las actividades administrativas trae consigo un servicio de calidad, pues en gestión y la calidad del servicio estudiado existe una relación significativa y directa.

Del primer objetivo específico de la investigación, determinar el nivel de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. Los resultados, tabla 4, revelan que el 76.19% de los directivos perciben una gestión administrativa regular, con esta información se rechaza (H_0) y se acepta (H_a). Al respecto, existen similares determinados por: Ríos (2018), donde determina que el 71.39% de los usuarios perciben regularmente la gestión administrativa, en Ugel Moyobamba; Berrocal y Guerreros (2019), determinaron que el 61.7% califican a la gestión administrativa en la Ugel Huamanga como regular. Por lo tanto, de acuerdo al resultado de la investigación, los fundamentos teóricos y el aporte de los resultados de los antecedentes citados, permiten establecer que en la red educativa rural Chuschi el nivel de la gestión administrativa se encuentra en nivel regular, lo que implica que se puede trabajar para mejorar.

Del segundo objetivo específico de la investigación, determinar el nivel de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. Los resultados, tabla 5, da a conocer que el 80.95% de los directivos perciben una calidad de servicio regular, con esta información se rechaza (H_0) y se acepta (H_a). Al respecto, hay resultados similares determinados por: Ríos (2018), donde determina que el 69.50% de los usuarios perciben regularmente la calidad de servicio que se ofrece en Ugel Moyobamba; Berrocal y Guerreros (2019), determinaron que el 60.7% califican a la calidad de servicio en la Ugel Huamanga como regular. Por lo tanto, de acuerdo al resultado de la investigación, los fundamentos teóricos y el aporte de los resultados de los antecedentes citados, permiten establecer que la red educativa rural Chuschi el nivel de la calidad de servicio es regular, lo que implica que se puede trabajar para mejorar.

Del tercer objetivo específico de la investigación, que trata de establecer la relación entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. Los resultados, tabla 6, revelan un coeficiente de correlación positivo alto ($\rho=0.834>0$), siendo esta relación directa, se tiene un nivel de significancia (ρ) de $0.000<(\alpha=0.05)$, por lo que, se rechaza H_0 y se acepta (H_a). Al respecto, hay resultados similares a los determinados por: Berrocal y Guerreros (2019), quienes estudian la dimensión planear de la variable independiente y la variable dependiente calidad de servicio en Ugel Huamanga, presentan ($\rho=0.588>0$) y (ρ) de $0.000<(\alpha=0.05)$, por tanto, la correlación de la dimensión estudiada es positivo, directo y significativo; Santaria (2020), expone que hay una relación de influencia de la dimensión planeación con la calidad del servicio con coeficiente de $r=0.609>0$, que es positiva media considerable y (ρ) de $0.000<(\alpha=0.05)$, que es significativo; Romero (2019), determinó la existencia de una relación positiva perfecta ($\rho=1.000>0$) y significativo ($\rho=0.010<\alpha$) entre: dimensión planificación y calidad de servicio en el seguro social. El resultado diferente a la investigación es de Cutti (2018), donde indica que la dimensión planificación tiene muy baja correlación con variable dependiente calidad de servicio. Por lo tanto, conforme a los resultados presentados en la investigación, los fundamentos teóricos y el aporte de los resultados de los antecedentes citados, se puede indicar que una mejor planificación de actividades administrativas con los recursos necesarios y acordes a la realidad mejora el servicio de calidad, porque la dimensión nivel planificación y la calidad de servicio tienen relación positiva, directa y es significativa.

Del cuarto objetivo específico de la investigación, que trata de establecer la relación entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. Los resultados, tabla 7, revelan un coeficiente de correlación positivo alto ($\rho=0.890>0$), siendo esta relación directa, con un (p) de $0.000<(\alpha=0.05)$ que es significativo, por lo que, se rechaza (H_0) y se acepta (H_a). Al respecto, hay resultados similares a los determinados por: Berrocal y Guerreros (2019), quienes estudian la dimensión organizar de la variable independiente y la variable dependiente calidad de servicio en Ugel Huamanga, presentan ($\rho=0.531>0$) y (p) de $0.000<(\alpha=0.05)$, por tanto, la correlación de la dimensión estudiada es positivo, directo y significativo; Santaria (2020), expone que existe relación de influencia de dimensión organización con la calidad del servicio con coeficiente de $r=0.685>0$, que es positiva media considerable y (p) de $0.000<(\alpha=0.05)$, que es significativo; Romero (2019), determinó la existencia de una relación positiva muy alta ($\rho=0.952>0$) y significativo ($p=0.000<\alpha$) entre: dimensión organización y calidad de servicio en el seguro social. El resultado diferente a la investigación es de Cutti (2018), donde indica que la dimensión organización posee muy baja correlación con variable dependiente calidad de servicio. Por lo tanto, conforme a los resultados en la investigación, los fundamentos teóricos y el aporte de los resultados de los antecedentes citados, se puede indicar frente a una mejor organización actividades administrativas, mejor es la calidad de servicio, porque la dimensión nivel organización y la variable calidad de servicio presenta relación positivo, directo y es significativo.

Del quinto objetivo específico de la investigación, que trata de establecer la relación entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. Los resultados, tabla 8, revelan un coeficiente de correlación positiva muy alta ($\rho=0.911>0$), siendo directa esta relación con un (p) de $0.000<(\alpha=0.05)$, siendo esta relación significativa, por lo que, se rechaza (H_0) y se acepta (H_a). Al respecto, hay resultados similares a los determinados por: Berrocal y Guerreros (2019), quienes presentan la dimensión dirigir de la variable independiente y la variable dependiente calidad de servicio en Ugel Huamanga, presentan ($\rho=0.488>0$) y (p) de $0.000<(\alpha=0.05)$, por tanto, la correlación de la dimensión estudiada es positivo, directo y significativo; Santaria (2020), expone que presenta relación de influencia de dimensión dirección con la calidad del servicio con coeficiente de $r=0.636>0$, que es positiva media considerable y (p)

de $0.000 < (\alpha = 0.05)$, que es significativo; Romero (2019), determinó la existencia de una relación positiva alta ($\rho = 0.852 > 0$) y significativa ($\rho = 0.000 < \alpha$) entre: dimensión dirección y calidad de servicio en el seguro social. El resultado diferente a la investigación es de Cutti (2018), donde indica que la dimensión dirección presenta baja correlación con la variable calidad de servicio. Por lo tanto, de acuerdo al resultado de la investigación, los fundamentos teóricos y el aporte de resultados de antecedentes citados, se puede indicar que una mejor dirección de las actividades administrativas teniendo la capacidad de adecuar o implementar acordes a la realidad educativa es mejora la calidad de servicio, porque la dimensión nivel dirección y la calidad de servicio presenta una relación positiva, directo y es significativo.

Del sexto objetivo específico de la investigación, que trata de establecer la relación entre el nivel control y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. Los resultados, tabla 9, revelan un coeficiente de correlación positiva entre alto y muy alto ($\rho = 0.899 > 0$), siendo directa esta relación, con un (ρ) de $0.000 < (\alpha = 0.05)$, siendo esta relación significativa, por lo que, se rechaza (H_0) y se acepta (H_a). Al respecto, hay resultados similares a los determinados por: Berrocal y Guerreros (2019), quienes estudian la dimensión control de la variable independiente y la variable dependiente calidad de servicio en Ugel Huamanga, presentan ($\rho = 0.415 > 0$) y (ρ) de $0.000 < (\alpha = 0.05)$, por tanto, la correlación de la dimensión estudiada es positivo, directo y significativo; Santaria (2020), expone que existe relación de influencia de la dimensión control con la calidad del servicio con coeficiente de $r = 0.552 > 0$, que es positivo medio considerable y (ρ) de $0.000 < (\alpha = 0.05)$, que es significativo; Romero (2019), determinó la existencia de una relación positivo alto ($\rho = 0.728 > 0$) y significativo ($\rho = 0.000 < \alpha$) entre: dimensión control y calidad de servicio en el seguro social. El resultado diferente a la investigación es de Cutti (2018), donde indica que la dimensión control presenta baja correlación con variable dependiente calidad de servicio. Por lo tanto, conforme a los resultados de la investigación, los fundamentos teóricos y el aporte de resultados de antecedentes citados, que, frente a un mejor control, mejor es la calidad de servicio, porque la dimensión nivel control y la calidad de servicio presentan una relación positiva, directa y es también significativo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

1. Que, la gestión administrativa en la red educativa rural se encuentra en nivel regular con 76.19%, asimismo, sus dimensiones se encuentran en nivel regular con valores: 71.43% para los niveles planificación, dirección y control y 76.19% nivel organización.
2. Que, la calidad de servicio en la red educativa rural se encuentra en nivel regular con 80.95%, asimismo, sus dimensiones se encuentran en nivel regular con valores: 80.95% para seguridad, 76.19% para confiabilidad y empatía, 66.67% para responsabilidad y 57.14% para tangible.
3. Que, existe una relación positiva entre alta y muy alta, a su vez significativa, entre las dimensiones de la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio: con la dimensión planificación $\rho=0,834>0$, con la dimensión organización $\rho=0,890>0$, con la dimensión dirección $\rho=0,911>0$, y con la dimensión control $\rho=0,899>0$, en todos los casos con valor de significancia experimental (ρ) de $0.000<\alpha (0.05)$.
4. Que, existen relación positiva muy alto y significativo de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio de $\rho=0,919>0$, cuya significancia experimental (ρ) de $0.000<\alpha (0.05)$.
5. Que, teniendo en cuenta los ítems anteriores, se confirma la hipótesis general y podemos concluir que frente a una mejora en la gestión administrativa habrá una mejora en calidad de servicio, asimismo, se aceptan las hipótesis específicas, y se concluye que una mejora en la planificación, organización, dirección y control de las actividades administrativas mejoran en el servicio de calidad en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.

5.2. Sugerencias

1. Al especialista responsable de la intervención Redes Educativas Rurales de la Dirección de Gestión Escolar, fortalecer con programas y/o capacitaciones relacionados a la gestión administrativa y la calidad de servicio, acorde al contexto real de la red educativa rural.
2. Al especialista responsable de la intervención Redes Educativas Rurales de la Dirección de Gestión Escolar, mantener un(a) asistente(a) técnico y gestión permanentemente para que los coordinadores administrativos tengan un soporte, principalmente por el contexto atípico actual.
3. Al asistente técnico y asistente de gestión de las redes educativas rurales determinar las actividades relacionadas con la gestión administrativa y la calidad de servicio con el propósito de fortalecer las capacidades y habilidades del coordinador administrativo de la red educativa rural Chuschi, para así mejorar condiciones a los directivos.
4. Al coordinador de la red educativa rural Chuschi, dar una mirada a las acciones administrativas con la finalidad de reforzar habilidades al coordinador administrativo, hecho que motivará la creatividad para la mejora de la calidad de servicio.
5. Al especialista de la red educativa rural de la Ugel Cangallo, realizar seguimiento al control de las actividades planificadas, organizadas y dirigidas con la finalidad de mejorar las deficiencias presentadas, y así contribuir con el servicio de calidad a los usuarios de la red educativa rural Chuschi.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, R. (2020). Libro Administración (*Digitalizado*). Recuperado de https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
- Bachenheimer, H. (2021) *Glosario Economía y Administración - Definición de Términos*. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia. Recuperado de <http://186.116.11.66/suimweb/ARCHIVOS/BIBLIOGRAF%C3%8DA%20COMPLEMENTARIA/OTRA%20BIBLIOGRAF%C3%8DA/GLOSARIO%20ECONOM%C3%8DA%20Y%20ADMINISTRACI%C3%93N.PDF>
- Behar, D. (2008) *Metodología de Investigación*. Editorial Shalom 2008.
- Berrocal, R. y Guerreros, N. (2019) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de gestión educativa local huamanga, Ayacucho – 2019* de la Universidad Privada de Telesup. Recuperado en el repositorio SUNEDU <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1584255>
- Castillo, E. (2005) *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Universidad del Bio-Bio. Chile. Hallado en <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2º ed.). Caracas.
- Collins, A. (2006). *Aprendizaje cognitivo*. En RK Sawyer (Ed.), *El manual de Cambridge de las ciencias del aprendizaje*. Cambridge
- Corea, C. (2005) *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustra*. Sao Paulo Brasil: Editorial Argentina S.A.
- Cutti, E. (2018). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, Tambo 2018*. Universidad César Vallejo, Ayacucho, Tambo La Mar. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29069>
- De la Cruz, F. y Soto, A. (2018). *Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Huanca Sancos-2018*. Universidad César Vallejo, Ayacucho.

- Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28610?locale-attribute=es>
- Gestión Educativa (2015) Recuperado de la página web
<https://www.eoi.es/blogs/gestioneducativa/2015/10/31/institucion-educativa/>
- Gobierno Regional de Piura (2016), *Reglamento de organización y funciones de unidad de gestión educativa local*. Recuperado de
https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14250/PLAN_14250_2016_ROF_UGEL_MODELO_B_APROBADO.PDF
- Gonzales, O. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas, una-Puno* Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado del repositorio institucional
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta edición - McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. 6ta edición - McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Instituto Pedagógico Nacional (2015) *¿Cómo elaborar instrumentos de gestión inclusivos?* Recuperado de:
https://www.dar.org.pe/archivos/publicacion/62_Separata_Directores_-_Abril.pdf
- Mejía, J, Ramos, J, y Villa, J. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica* (Primera ed.). México.
- Ministerio de Educación (2021) Escale. Recuperado de la página:
http://escale.minedu.gob.pe/c/document_library/get_file?uuid=4f9fa1c4-3a18-455a-bf96-667a1fa7fee7&groupId=10156#:~:text=Antes%20de%20presentar%20el%20an%C3%A1lisis,la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20%C3%A1mbitos
- Ministerio de Cultura (2021) *Plan Anual de Trabajo 2021*. Archivo General de la Nación. Recuperado de:

<http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1981/PAT%20ENA%202021.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=El%20PAT%2D2021%2C%20por%20su,son%2C%20la%20mejora%20de%20la>.

Mintzberg, H. (2005). *La estructura de las organizaciones*. Barcelona: Ediciones Ariel.

Moina, R. (2017). *Implementación de Procesos de Gestión Administrativa y Control Interno para el Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Hospital Básico Dr. Jaime Rodolfo Aguilera*. Universidad de Las Américas, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8244>

Molina, J. (2018) *Calidad de servicio según modelo Servqual del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Arequipa 2018*. Universidad Católica de Santa María, Perú.

Moscoso, A. (2012) *Los procesos de la gestión administrativa y su influencia en los procesos de calidad*; Universidad Tecnológica Equinoccial – Ecuador. Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2643/1/47919_1.pdf

Norma Internacional (2005) ISO 9000 *Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*.

Ocampos, L. y Valencia, S. (2019) *Gestión Administrativa y La Calidad De Servicio Al Usuario, En La Red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016*. Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Recuperado en <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/157>.

Páramo, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales*. Técnicas de recolección de información. Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia.

Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K, y Martínez, A. (2015). *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://webimages.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci%C3%B3n-con-los-servicios-p%C3%ABlicos.pdf>

Pérez, M. (2017) *Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014*. Universidad César Vallejo de Lima, Perú. Recuperado del repositorio <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/157>.

- RAE (2020) *Real Academia Española*. Recuperado de:
<http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Matsumoto, R. (2014) *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectivas. Página Web
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext&tlng=en
- Inciarte, A., Marcado, N. y Reyes, M. (2021) *Gestión académico-administrativa en la educación básica*. Revista Venezolana de Gerencia. Página Web
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005
- Ríos, J. (2018) *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. Universidad César Vallejo de Lima, Perú. Recuperado del repositorio
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/157>.
- Romero, O. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad del servicio del Seguro Social Campesino Parroquia Cone Canton San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018*. Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/discover>
- RSG N° 004-2019-MINEDU, Lineamientos que orientan la organización y funcionamiento de las Redes Educativas Rurales. 11 de enero de 2019. Perú.
- Sabogal, C. y Vargas, J. (2017). *Gestión Administrativa para el fortalecimiento del programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. Universidad Libre de Colombia, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Santaria, P. (2020). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio Educativo en la RED N° 8 de la UGEL01, Villa María del Triunfo 2019*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42776>
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2015). *Calidad en los Servicios Educativos* (Días de Santos ed.). España.
- Torres, M., y Vásquez Stanescu, C. (2015). *Modelos de Evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis*. Compendium, 57-76.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones:

Estimado directivo, la presente es con la finalidad es valorar la Gestión Administrativa de la Red Educativa Rural Chuschi, específicamente del coordinador administrativo, de acuerdo a los siguientes criterios:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Valoración				
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
1	El Plan Anual de Trabajo RER lo socializan.					
2	Implementó el PAT de la RER en su institución educativa.					
3	Se ha identificado las actividades u objetivos específicos.					
4	Cree usted que está plasmado todos sus objetivos en sus instrumentos de gestión.					
5	Participaron todos los directivos en la elaboración del PEI de la Red.					
6	Está usted de acuerdo con la elaboración de PEI RER					
7	Los servicios brindados están diseñados estratégicamente para recibir asistencia adecuada.					
8	Está usted de acuerdo con las estrategias adoptadas por la RER.					
9	Existe cooperación entre los directivos de la RER.					
10	Está usted de acuerdo con la cooperación temas administrados de la RER.					
11	El servidor de la Red Educativa Rural (CARER) cumple su función responsablemente.					
12	Usted como director cumple con su función dentro de la normativa de la RER.					
13	Los procedimientos administrativos en la RER son los adecuados para una buena atención a los directivos.					

14	Aprueba usted los procedimientos administrativos de la RER.				
15	Recibe una adecuada orientación administrativa de acuerdo a su necesidad institucional por parte de la RER.				
16	Aprueba la orientación del personal de la RER.				
17	El personal de la RER le motiva a seguir cumpliendo con gestión administrativa.				
18	Le ayuda la motivación recibida por el personal de la RER es acorde a su necesidad.				
19	El reporte del cumplimiento es real.				
20	El reporte del cumplimiento de actividades le ayuda a mejorar en las demás actividades, futuras.				
21	Aprueba el desempeño administrativo del personal de la RER.				
22	Le satisface el desempeño del personal RER a las necesidades institucionales				
23	La RER le da soporte en el cumplimiento de las metas establecidas.				
24	Cuando tiene dificultades particulares en el cumplimiento de metas, el personal de la RER le da soporte.				

CUESTIONARIO
CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones:

Estimado directivo, la presente es con la finalidad es valorar la Calidad de Servicio de la Red Educativa Rural Chuschi, específicamente del coordinador administrativo, de acuerdo a los siguientes criterios:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	CALIDAD DE SERVICIO					
25	Cuando prometen algo en cierto tiempo, lo cumplen.					
26	El personal de la RER cumple las actividades programadas.					
27	El personal de la RER le proporciona información oportuna sobre temas administrativos.					
28	Está de acuerdo con la información administrativa brindada del personal de la RER.					
29	Cuando tiene problemas, el personal administrativo de la RER muestra un sincero interés en resolver.					
30	Cuando presenta dificultades administrativas el personal de la RER le brinda soporte.					
31	El personal de la Red le mantiene informado de los servicios que presta.					
32	Conoce las funciones del personal administrativo de la RER.					
33	El personal administrativo de la RER le da un servicio adecuado.					
34	Usted recibe un servicio oportuno de parte del personal administrativo RER.					
35	El comportamiento del personal administrativo de la RER le infunde confianza.					
36	Usted tiene confianza laboral con el personal de la RER.					
37	El personal de RER tiene conocimientos a sus dudas.					
38	El personal administrativo de la RER le absuelve todas sus dudas cuando lo requiere.					
39	El personal administrativo de la RER le brinda atención personalizada cuando es necesario.					

40	Está usted de acuerdo que le brinde soporte personalizado.				
41	El personal administrativo de la RER se adecúa a su horario conveniente.				
42	El personal administrativo de la RER le atiende cuando requiere su atención, en la virtualidad.				
43	El personal administrativo de la RER se preocupa en cumplir las metas.				
44	Usted cree que el personal administrativo de la RER le da soporte para cumplir sus metas administrativas institucionales.				
45	La RER tiene equipos de aspecto moderno.				
46	Le beneficia a usted que la RER tenga equipo moderno.				
47	Los miembros de la RER y los directivos mantienen comunicación adecuada.				
48	La comunicación con personal de la RER es frecuente.				

Anexo 2: Ficha técnica

Cuestionario sobre la variable independiente, gestión administrativa.

Nombre original del instrumento:	Modelo simplificando vidas
Autor y año:	Original: Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K. y Martínez, A. (2015)
	Adaptación: Br. Rosmel Atauqui Palomino Br. Nancy Cisneros Aguirre
Objetivo del instrumento:	Conocer la opinión de los directivos sobre la variable independiente, gestión administrativa, en la red educativa rural Chuschi.
Usuarios:	Directores y directoras de la Red Educativa Rural Chuschi de la Unidad de Gestión Educativa Local (Ugel) Cangallo.
Forma de administración o modo de aplicación:	El instrumento o cuestionario se aplicó de manera personal y virtual a los (as) directores (as).
Validez	Significativa y adecuada, validado por los siguientes expertos: <ol style="list-style-type: none">1. Dr. Roque Jacinto Vásquez Calderón, con opinión de aplicabilidad, aplicable.2. Mg. Fredy Gotardo De la Cruz Infante, con opinión de aplicabilidad, aplicable.3. Mg. Nancy Mayllor Contreras Pomasoncco, con opinión de aplicabilidad, aplicable.
Confiabilidad	A una muestra de 21 directivos de la RER, se aplicó el instrumento validado y en donde los datos se han

	<p>sometido a la prueba de Cronbach, que arroja un valor de 0.969, siendo así aplicado y bueno.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">Alfa de Cronbach</th> <th style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">,969</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">24</td> </tr> </tbody> </table>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,969	24
Alfa de Cronbach	N de elementos				
,969	24				

Cuestionario sobre la variable dependiente, calidad de servicio.

Nombre original del instrumento:	Modelo simplificando vidas
Autor y año:	Original: Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K. y Martínez, A. (2015)
	Adaptación: Br. Rosmel Atauqui Palomino Br. Nancy Cisneros Aguirre
Objetivo del instrumento:	Conocer la opinión de los directivos sobre la variable dependiente, calidad de servicio, en la red educativa rural Chuschi.
Usuarios:	Directores y directoras de la Red Educativa Rural Chuschi de la Unidad de Gestión Educativa Local (Ugel) Cangallo.
Forma de administración o modo de aplicación:	El instrumento o cuestionario se aplicó de manera personal y virtual a los (as) directores (as).
Validez	Significativa y adecuada, validado por los siguientes expertos: 4. Dr. Roque Jacinto Vásquez Calderón, con opinión de aplicabilidad, aplicable. 5. Mg. Fredy Gotardo De la Cruz Infante, con opinión de aplicabilidad, aplicable.

	6. Mg. Nancy Mayllor Contreras Pomasoncco, con opinión de aplicabilidad, aplicable.				
Confiabilidad	<p>A una muestra de 21 directivos de la RER, se aplicó el instrumento validado y en donde los datos se han sometido a la prueba de Cronbach, que arroja un valor de 0.973, siendo así aplicado y bueno.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">Alfa de Cronbach</th> <th style="border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">,973</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">24</td> </tr> </tbody> </table>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,973	24
Alfa de Cronbach	N de elementos				
,973	24				

Anexo 3: Validez y fiabilidad de los instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roque J. Vasquez Calderon, con Documento Nacional de Identidad N° 23801833, de profesión Economista, grado académico Doctor, con código de colegiatura 223, labor que ejerzo actualmente como Especialista, en Dirección Regional de Archivo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Denominado Cuestionario de Gestión Administrativa, cuyo propósito es Medir Gestión Administrativa, a los efectos de su aplicación a directivos de Red Educativa Rural Chuschi.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente y buena

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Dr/Mg: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 23801833

Especialidad del validador: Gestor Público

Trujillo, a los 05 días del mes de agosto de 2021


Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fredy Gotardo De La Cruz Infante, con Documento Nacional de Identidad N° 45104604, de profesión Contador, grado académico Maestro en Gestión Pública, con código de colegiatura 1795, labor que ejerzo actualmente como Responsable SIGA, en UGEL - LA MAR.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Denominado Questionario de Gestión Administrativa, cuyo propósito es Medir Gestión Administrativa, a los efectos de su aplicación a directivos de Red Educativa Rural Chuschi.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Dr/ Mg: Fredy Gotardo De La Cruz Infante

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 45104604

Especialidad del validador: Gestor público

Trujillo, a los 02 días del mes de agosto de 2021


CPC Fredy G. De La Cruz Infante
Reg. CCFA N° 1795

Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nancy Mayllor Contreras Domasoncco, con Documento Nacional de Identidad N° 28290904, de profesión Li. Educación, grado académico Magíster, con código de colegiatura 0828290904, labor que ejerzo actualmente como Directora, en Archivo Regional de Ayacucho.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Denominado Cuestionario de gestión Administrativa, cuyo propósito es Medir gestión Administrativa, a los efectos de su aplicación a directivos de Red Educativa Rural Chuschi.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): es suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Dr/ Mg: Nancy Mayllor Contreras Domasoncco
(Apellidos y nombres del experto validador)
DNI 28290904
Especialidad del validador: gestora pública

Trujillo, a los 04 días del mes de agosto de 2021



Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roque J. Vásquez Calderón, con Documento Nacional de Identidad N° 23801833, de profesión Economista, grado académico Doctor, con código de colegiatura 223, labor que ejerzo actualmente como Especialista, en Dirección Regional de Archivo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Denominado cuestionario de calidad de Servicio, cuyo propósito es Medir Calidad de Servicio, a los efectos de su aplicación a directivos de Red Educativa Rural Chuschi.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES Suficiente y buena

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable


Dr/ Mg: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 23801833

Especialidad del validador: Gestor público

Trujillo, a los 05 días del mes de agosto de 2021



Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fredy Gotardo De La Cruz Infante, con Documento Nacional de Identidad N° 45104604, de profesión Contador, grado académico Maestro en Gestión Pública, con código de colegiatura 1795, labor que ejerzo actualmente como Responsable SIGA, en UGEL - La Mar.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Denominado Cuestionario de calidad de servicio, cuyo propósito es Medir Calidad de servicio, a los efectos de su aplicación a directivos de Red Educativa Rural Chuschi.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Dr/Mg: Fredy Gotardo De La Cruz Infante

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 45104604

Especialidad del validador: Gestor público

Trujillo, a los 02 días del mes de agosto de 2021


CPC. Fredy G. De La Cruz Infante
REG. CCPA. N° 1785

Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nancy Mayllor Contreras Pamasoncas, con Documento Nacional de Identidad N° 28290904, de profesión lic. Educación, grado académico Magíster, con código de colegiatura 0828290904, labor que ejerzo actualmente como Directora, en Archivo Regional de Ayacucho.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Denominado Cuestionario de Calidad de Servicio, cuyo propósito es Medir Calidad de Servicio, a los efectos de su aplicación a directivos de Red Educativa Rural Chuschi.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Dr/ Mg: Nancy Mayllor Contreras Pamasoncas

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 28290904

Especialidad del validador: Gestora Pública

Trujillo, a los 04 días del mes de agosto de 2021



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Base de datos

Variable: Gestión Administrativo

Muestra	Planificación					Organización					Dirección					Control								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3
3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
4	5	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
6	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
8	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5
9	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
10	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4
11	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5
12	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4
13	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
14	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
15	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
16	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3
17	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3
18	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
19	4	4	3	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3
20	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
21	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5

Variable: Calidad de Servicio

Muestra	Confiabilidad				Responsabilidad				Seguridad				Empatía				Tangible								
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
1	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	1	4	4	
2	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	
3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	4	
4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	3	2	2	3	1	4	2	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5
7	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	2	1	3	3	
8	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	
10	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	2	4	5	
11	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	2	1	4	5	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
14	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	3	
15	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5
16	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	2	1	3	3	
17	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	
18	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	
19	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	
20	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	
21	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	

Anexo 5. Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOLOGÍA
Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red Educativa Rural Chuschi, Cangallo 2021	<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planificación ● Organización ● Dirección ● Control <p>Calidad del Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Confiabilidad ● Responsabilidad ● Seguridad ● Empatía ● Tangible 	<p>Tipo:</p> <p>Básica, Descriptivo - Correlacional</p> <p>Método:</p> <p>Deductivo - inductivo</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal.</p> <p>Población y muestra: Con población de 27 directivos y con una muestra de 21 directivos de la RER.</p>
	<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021? ● ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021? 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Existe un nivel regular de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. ● Existe un nivel regular de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Determinar el nivel de gestión administrativa en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. ● Determinar el nivel de calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. 			

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021? • ¿Qué relación existe entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021? • ¿Qué relación existe entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021? • ¿Qué relación existe entre el nivel control y la calidad de servicio en la red educativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. • Existe relación significativa entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. • Existe relación significativa entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. • Existe relación significativa entre el nivel control y la calidad de servicio en la red 	<p>Chuschi, Cangallo 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre el nivel planificación y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. • Establecer la relación entre el nivel organización y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. • Establecer la relación entre el nivel dirección y la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021. • Establecer la relación entre el nivel control y 			<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Utilizado la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario para ambas variables</p> <p>Método de análisis de investigación: Estadística inferencial a través de IBM SPSS Statistics V. 27 y excel 2019.</p>
--	---	---	---	--	--	---

	rural Chuschi, Cangallo 2021?	educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.	la calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021.			
--	----------------------------------	--	---	--	--	--

Anexo 6. Tablas cruzadas de las dimensiones de gestión administrativa y la variable calidad de servicio.

Tabla 11

Nivel planificación y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

Nivel Planificación	Calidad de Servicio						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	2	9.5	0	0.0	0	0.0	2	9.5
Regular	0	0.0	15	71.5	0	0.0	15	71.5
Eficiente	0	0.0	2	9.5	2	9.5	4	19.0
Total	2	9.5	17	81.0	2	9.5	21	100.0

Interpretación: El 9.5% de los directivos de la red educativa rural Chuschi, reportan un nivel de planificación ineficiente y consideran ineficiente la calidad de servicio; el 71.5% reportan el nivel de planificación regular y también una calidad de servicio regular; y el 9.5% reportan eficiente el nivel de planificación y también eficiente y/o regular la calidad de servicio. Concluyendo: frente a un eficiente nivel de planificación de actividades, eficiente y/o regular la calidad de servicio; frente a un regular nivel de planificación, regular la calidad de servicio; y frente a un ineficiente nivel de planificación, ineficiente la calidad de servicio.

Tabla 12

Nivel organización y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

Nivel Organización	Calidad de Servicio						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	2	9.5	1	4.8	0	0.0	3	14.3
Regular	0	0.0	16	76.2	0	0.0	16	76.2
Eficiente	0	0.0	0	0.0	2	9.5	2	9.5
Total	2	9.5	17	81.0	2	9.5	21	100.0

Interpretación: El 9.5% de los directivos de la red educativa rural Chuschi, reportan un nivel de organización ineficiente y consideran ineficiente la calidad de servicio; el 76.2% reportan un nivel de organización regular y también una calidad de servicio regular; y el 9.5% reportan un nivel de organización eficiente y consideran eficiente la calidad de servicio. Concluyendo: a eficiente un nivel de organización de actividades, la calidad de servicio es eficiente; a regular un nivel de organización, regular es la calidad de servicio; y a ineficiente un nivel de organización, el servicio es de calidad ineficiente.

Tabla 13

Nivel dirección y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

Nivel Dirección	Calidad de Servicio						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Ineficiente	0	0.0	1	4.8	0	0.0	1	4.8
Regular	1	4.8	15	71.4	0	0.0	16	76.2
Eficiente	1	4.8	1	4.8	2	9.5	4	19.0
Total	2	9.5	17	81.0	2	9.5	21	100.0

Interpretación: El 4.8% de los directivos de la red educativa rural Chuschi, reportan un nivel de dirección regular y/o eficiente y consideran ineficiente la calidad de servicio; el 57.1% reportan un nivel de dirección regular y también califican regular a la calidad de servicio; y el 9.5% reportan un nivel de dirección eficiente y también eficiente y/o regular a la calidad de servicio. Concluyendo: a eficiente nivel de dirección de actividades, la calidad de servicio es eficiente; a regular nivel de dirección, calidad de servicio es regular; y a regular y/o eficiente nivel de dirección el servicio es de calidad ineficiente.

Tabla 14

Nivel control y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

Control	Calidad de Servicio						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Ineficiente	2	9.5	2	9.5	0	0.0	4	19.0
Regular	0	0.0	15	71.5	0	0.0	15	71.5
Eficiente	0	0.0	0	0.0	2	9.5	2	9.5

Total	2	9.5	17	81.0	2	9.5	21	100.0
-------	---	-----	----	------	---	-----	----	-------

Interpretación: El 9.5% de los directivos de la red educativa rural Chuschi, reportan un nivel de control ineficiente y consideran ineficiente a la calidad de servicio; el 71.5% reportan un nivel de control regular y también califican regular a la calidad de servicio; y el 9.5% reportan un nivel de control eficiente y también consideran eficiente a la calidad de servicio. Concluyendo: frente a un eficiente nivel de control de actividades, la calidad de servicio es eficiente; a regular nivel de control, calidad de servicio es regular; y a ineficiente nivel de control, el servicio es de calidad ineficiente.

Tabla 15

Gestión administrativa y calidad de servicio en la red educativa rural Chuschi, Cangallo 2021

Gestión Administrativa	Calidad de Servicio						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	2	9.5	1	4.8	0	0.0	3	14.3
Regular	0	0.0	16	76.2	0	0.0	16	76.2
Eficiente	0	0.0	0	0.0	2	9.5	2	9.5
Total	2	9.5	17	81.0	2	9.5	21	100.0

Interpretación: El 9.5% de los directivos de la red educativa rural Chuschi, obtienen una gestión administrativa ineficiente y califican también ineficiente la calidad de servicio; el 76.2% reportan una gestión administrativa regular y del mismo consideran regular la calidad de servicio; y el 9.5% consideran eficiente a la gestión administrativa y también califican eficiente la calidad de servicio. Concluyendo: frente a una eficiente gestión administrativa, eficiente la calidad de servicio; frente a una regular gestión administrativa, regular es la calidad de servicio; y frente a una ineficiente gestión administrativa, ineficiente el servicio es de calidad.

Anexo 7. Cálculo de regresión lineal

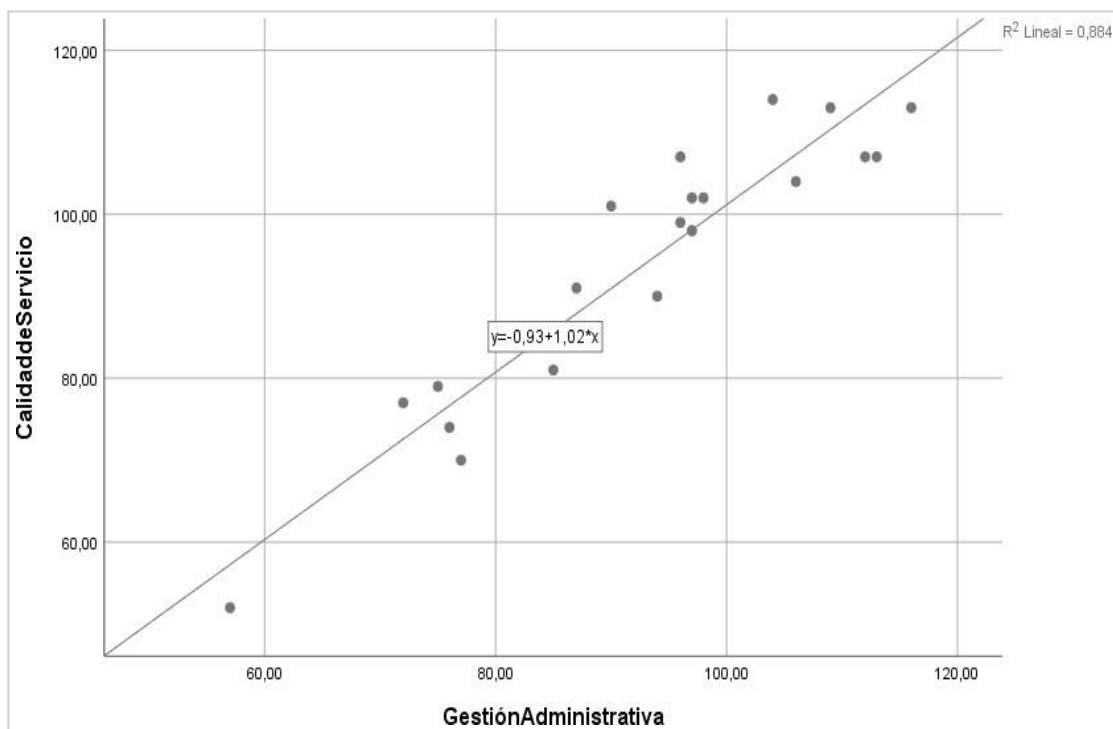
Tabla 16

Resumen del modelo de regresión de las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,940 ^a	,884	,878	5,78556

Figura 1

Dispersión simple con ajuste de línea de gestión administrativa y la calidad de servicio



De acuerdo a la tabla **16** y **figura 6**, el resultado del coeficiente de determinación es de 0.884; es decir la variable independiente, gestión administrativa tiene un 88% de incidencia en la variable dependiente, calidad de servicio.

Anexo 8. Porcentaje de similitud o coincidencia (Turnitin)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA RED EDUCATIVA RURAL CHUSCHI, CANGALLO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	