

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE  
HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
DE LA EDUCACIÓN**



**TESIS:**

**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO  
EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL DE  
EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE PICHARI, LA  
CONVENCIÓN- CUSCO 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL**

**PRESENTADO POR:**  
**Bach. ZENAIDA, ALVAREZ MISME**

**ASESOR:**  
**Mg. CIRO AUGUSTO, MADUEÑO GARCIA**

**AYACUCHO-PERÚ**  
**2023**

## **DEDICATORIA**

Mi tesis lo dedico con todo mi amor a mi querido esposo Edwin Mijail Alarcon Huanaco por el apoyo incondicional, por el esfuerzo y sacrificio que a diario me brindó para lograr escalar un peldaño más en mi vida profesional.

A mis adoradas hijas Kumiko Alhana y Azahara Mijhaela que son la fuerza e inspiración para superarme cada día y así poder brindarles un futuro mejor.

A mis amados padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento hicieron que siga adelante con perseverancia para así cumplir con todos mis ideales.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi reconocimiento y agradecimiento a la primera casa de estudios la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por su contribución a la formación y perfeccionamiento de los maestros de la región Ayacucho.

A todos los docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, por sus conocimientos que encaminan hacer de la tarea educativa una función histórica.

Al asesor de la tesis Dr. Ciro Augusto Madueño Garcia por sus aportes y sugerencias durante el desarrollo de la presente investigación.

A los docentes instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3. OBJETIVOS.....	11
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	12
<b>CAPITULO II</b>	
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.2. BASES CONCEPTUALES.....	34
<b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
3.1. HIPÓTESIS.....	36
3.2. VARIABLES .....	37
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
3.4. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.5. MÉTODO .....	40
3.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.....	42
3.9. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	42
3.10 ASPECTOS ÉTICOS .....	44
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. A NIVEL DESCRIPTIVO.....	45
4.2. A NIVEL INFERENCIAL.....	49
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS.....	65

## RESUMEN

Al iniciar el trabajo de investigación se trazó como objetivo general conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco 2021. En ese sentido se determinó el uso de dos cuestionarios con la finalidad de recabar la información para establecer la relación existente entre las variables estudiadas. Asimismo, estos instrumentos fueron aplicados en 45 docentes participantes de la investigación. El diseño de la investigación fue el correlacional y que esta se ubica dentro del tipo descriptivo. Por otro lado, se precisa que para la correspondiente prueba de hipótesis se hizo uso del estadígrafo Tau c de Kendall. Los resultados obtenidos muestran un valor de 0,409 y  $p=0,000<0,05$ , datos que permiten afirmar que existe una moderada y directa relación entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión educativa / calidad del servicio educativo

## **ABSTRACT**

At the beginning of the research work, the general objective was to know the relationship that exists between educational management and the quality of service in the educational institutions of the primary education level of the district of Pichari, the Convention-Cusco 2021. In that sense, it was determined the use of two questionnaires in order to collect information to establish the relationship between the variables studied. Likewise, these instruments were applied to 45 teachers participating in the research. The research design was correlational and that it is located within the descriptive type. On the other hand, it is specified that the Kendall Tau c statistician was used for the corresponding hypothesis test. The results obtained show a value of 0.409 and  $p=0.000<0.05$ , data that allow us to affirm that there is a moderate and direct relationship between educational management and quality of educational service in educational institutions at the primary level of education in the district of Pichari.

**KEY WORDS:** Educational management / quality of educational service

## INTRODUCCIÓN

La importancia de la investigación se sustenta en que la gestión educativa es el aspecto fundamental en la conducción de las instituciones educativas, por lo mismo que se encuentra relacionada con la calidad del servicio educativo. En relación a la gestión educativa, Castro (2005), define como el “proceso de articulación de un conjunto de acciones que intencionan una organización para cumplir con su propósito; gestionar un establecimiento educativo es articular todo lo que ocurre diariamente en él para lograr que los alumnos aprendan lo que necesitan aprender” (p. 14).

Por otro lado, en relación a la calidad educativa Edwards (1991), puntualiza que la calidad del servicio educativo se muestra en los aprendizajes, “estos pueden ser insuficientes, inútiles, inadecuados o sus contrarios y tienen estrecha relación con los procesos de transmisión y apropiación... la evaluación de la calidad debe plantearse como una evaluación de procesos y resultados” (p. 42). La calidad educativa implica que los maestros deben abordar con pertinencia el desarrollo conceptual o temático, el método del docente y bienes de la institución.

Para la realización del trabajo de investigación se estableció como objetivo Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco 2021.

El informe de la culminación del trabajo de investigación se encuentra distribuida en los siguientes capítulos. En el primer capítulo, se aborda el planteamiento del problema que permite presentar un diagnóstico de la situación problemática, así como los problemas, objetivos y la justificación.

De igual modo, en el segundo capítulo, se presenta el sustento teórico de la investigación con el que se respalda las hipótesis y los demás hallazgos alcanzados en el proceso. Para ello se inicia presentando los antecedentes, el diseño teórico y las correspondientes bases conceptuales.

En el tercer capítulo, se establece la metodología en el que se realiza la investigación, por lo que se determina el tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos. Los que hacen posible una culminación con rigor científico la investigación realizada.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados logrados en el proceso de investigación, razón por el que se presenta en el nivel descriptivo e inferencial con los que se confirman las hipótesis formuladas. Asimismo, en esta etapa se presenta la discusión de los resultados teniendo en cuenta los antecedentes y el sustento teórico.

Finalmente, se considera que la investigación concluida servirá como base para el desarrollo de otras investigaciones con la finalidad de contribuir a una buena gestión educativa y elevar la calidad educativa tan anhelada por la sociedad en su conjunto.



## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Las instituciones educativas son centros en los que los estudiantes pasan el mayor tiempo de sus vidas, en las que se desarrollan la formación integral de los hombres para su desenvolvimiento en la sociedad, por lo tanto, estas instituciones requieren una buena conducción que pasa por una gestión educativa de calidad. Al respecto, Correa, Álvarez y Correa (2017) consideran que “La gestión educativa es un proceso sistémico que integra e imprime sentido a las acciones administrativas en el ámbito escolar, con el fin de mejorar las organizaciones, las personas que las integran y sus propuestas o proyectos educativos” (p.13). En efecto, esto implica desarrollar y ejecutar programas, planes y proyectos que viabilizan recursos, optimizan procesos participativos que redundan en beneficio de la comunidad educativa contribuyendo a la solución de los problemas educativos.

La gestión educativa que se desarrolla en las instituciones educativas establece una relación entre sus diferentes actores, teniendo como bastión fundamental a los docentes, quienes son los encargados de traducir la gestión educativa en los resultados de los niveles de aprendizaje de los estudiantes. Esto debido a que la gestión educativa se traduce en la concreción de cuatro aspectos fundamentales, la gestión pedagógica, institucional, administrativa y comunitaria las que conducen a la eficiencia y eficacia de la educación.

En esa perspectiva, la calidad de los servicios que se presta a los estudiantes, es tenido muy en cuenta por los padres de familia, puesto que esta se encuentra directamente relacionada con la gestión educativa, por lo que es

entendida como el conjunto de acciones que “promueve de forma duradera el desarrollo integral de todos y cada uno de sus alumnos más allá de lo que sería previsible teniendo en cuenta su rendimiento inicial y su situación social, cultural y económica” (Murillo, 2003, p. 93).

En este contexto, en las instituciones educativas del distrito de Pichari se observa una serie de limitaciones respecto a la gestión educativa mostrada en la improvisación y el empirismo de parte de los directivos quienes no se encuentran capacitados para asumir la función directiva, como consecuencia de ello se observa un desgobierno institucional, carencia de una organización pertinente, ausencia de liderazgo por lo que actúan al margen de la ejecución de planes de desarrollo institucional.

Asimismo, la eficiencia y la eficacia respecto a la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes son cuestionadas por los padres de familia, docentes y estudiantes, debido a que se observa serias limitaciones en la gestión de los procesos educativos y los recursos educativos, esta situación se encuentra relacionada con la carencia de la profesionalización docente y la apertura de espacios para la articulación con la política educativa impulsada por el Ministerio de Educación.

En este contexto, en las instituciones educativas del distrito de Pichari se busca generar, a través de la presente investigación, nuevas vías para la generación de una gestión educativa y una eficiente calidad de servicio educativo con la finalidad de revertir estas serias limitaciones. Es indispensable la renovación de las viejas prácticas de gestión educativa y ofrecer una buena calidad de servicio educativo en el marco de un mundo globalizado. Para ello se considera de mucha importancia la presente investigación en la que se busca determinar la relación existente entre las variables gestión educativa y calidad de servicio educativo, cuyos resultados permitirán actuar con mucha precisión respecto al camino a seguir con la finalidad de buscar la mejora respecto a las dos variables en estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema General:**

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco 2021?

### **Problemas Específicos:**

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y pertinencia de la calidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?

## **1.3. Objetivos**

### **General**

Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco 2021

### **Específicos**

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y pertinencia de la calidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

### **1.4. Justificación**

La importancia de la investigación se justifica en base a los tres elementos básicos: teórico, práctico y metodológico.

#### **Justificación teórica.**

Al desarrollar la investigación sobre la gestión educativa se viabiliza la comprensión teórica de la gestión educativa, sustentada en las nuevas teorías que en la actualidad tienen vigencia en el mundo, esto debido a que en nuestro país no existe una formación especializada para asumir esta inmensa responsabilidad relacionada con la gestión educativa, por lo

que urge llenar ese vacío existente en los directivos de las diversas instituciones que son materia de la investigación. Asimismo, contribuirá a mirar el tema de la calidad del servicio educativo como parte del quehacer educativo de los directivos, maestros y administrativos que le dan el rumbo a la institución, conocimiento que estará sustentada en las diversas teorías existentes al respecto.

#### **Justificación práctica.**

La justificación práctica de la investigación se encuentra sustentada en que permitirá conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco. Esta situación hará posible a las autoridades y docentes de las diversas instituciones tomar las decisiones con la finalidad de mejorar la función de los directivos y docentes, cuyas acciones se encaminarán a la mejora de la calidad educativa que se verá reflejada en el rendimiento académico de los estudiantes.

#### **Justificación metodológica.**

La justificación metodológica se encuentra sustentada en la pertinencia del proceso metodológico seguido durante la investigación en los aspectos relacionados con el tema, objetivos, tipo, diseño e instrumentos utilizados durante la investigación. Asimismo, hará posible la validación de instrumentos contextualizados y su correspondiente confiabilidad con el objetivo de medir lo que realmente se busca medir, garantizando de esta manera el rigor científico del proceso de investigación seguido.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Para la cristalización del presente trabajo de investigación se realizó la búsqueda de antecedentes de investigación respecto a las variables gestión educativa y calidad educativa, en las diversas bibliotecas y páginas virtuales, por lo que luego de su verificación estos se presentan en el siguiente orden: internacional, nacional y regional.

#### **Internacional**

Salas y Lucín (2013) realizaron la investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. En la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Enfoque de investigación es cuantitativo de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta de 22 docentes, 202 estudiantes. Emplearon como instrumento el cuestionario y la ficha de entrevistas. Llegando a la siguiente conclusión:

Las investigaciones contribuyen a fortalecer a todo centro educativo; es decir, viene a ser el ambiente en donde llega a construir sus aprendizajes porque se crea las condiciones necesarias para el desarrollo de una o varias competencias; asimismo, fortalecer la habilidad, destreza, actitud y valor que se inculca a nivel de una institución. De esta forma, se busca brindar una formación holística que no desmerece la labor de los directores a nivel de sus gestiones.

Ortega (2015) en la investigación titulada “Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico”. En la Universidad De Salamanca. El enfoque de investigación es cualitativo. La muestra estuvo compuesta de 812 personas de cuatro diferentes instituciones. Emplearon como instrumento el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión:

La vida universitaria a futuro busca que los estudiantes se movilicen a nivel global y esto se debe a que se eliminan las limitaciones para ingresar y salir de un centro determinado. Entre estas movilizaciones se destaca la física y virtual; todo esto se debe al empleo de los recursos tecnológicos que permite una mayor comunicación. Al emplear este recurso, la universidad se ve obligada a utilizar mecanismos pertinentes para fortalecer la competencia del educando.

### **Nacionales**

Salazar (2017) realizó la investigación titulada “Autoevaluación de la gestión y el nivel de Calidad de los Programas No escolarizados de Educación inicial II Ciclo Hermann Gmeiner Yurac Urpi 3 de la UGEL N 05 de San Juan de Lurigancho”. En la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Enfoque de investigación es cuantitativo de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta de 80 niños, 4 promotoras 80 padres de familia y 1 directora. Se empleó la encuesta para la recolección de datos. Llegando a la siguiente conclusión:

El resultado estadístico inferencia demuestra una puntuación de 1,43, el cual es inferior a 3,85, en ese sentido, se ve que el valor se ubica al interior de la hipótesis nula y por tanto, no se acepta la alterna. De esta forma se confirma, que las autoevaluaciones sobre la gestión a partir de los lineamientos del SINEACE no están relacionadas con los niveles de la calidad de aprendizaje que se promueven en el programa no escolarizado de Educación inicial del segundo ciclo de la mencionada institución educativa perteneciente al distrito de San Juan de Lurigancho.

Nole (2017) en su investigación sobre el “Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula”. En la Universidad Peruana Unión. El tipo de investigación es descriptivo correlacional de diseño no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 64 personas a partir de una población de 95 personas. Empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión:

La gestión educativa se relaciona significativamente de manera directa con la calidad de servicio. Esta asociación permite colegir que las mejoras llevadas a nivel de la primera variable conllevan a ofrecer un servicio educativo de calidad. De la misma manera, comunica que la gestión educativa guarda relación directa y positiva con el servicio pedagógico. A partir de esta idea final, se asume que habrá mejoras significativas en la calidad hacia las personas cuando halla mejoras a nivel de la gestión educativa.

### **Gestión educativa**

La gestión educativa es definida por Castro (2005), como el “proceso de articulación de un conjunto de acciones que intencionan una organización para cumplir con su propósito; gestionar un establecimiento educativo es articular todo lo que ocurre diariamente en él para lograr que los alumnos aprendan lo que necesitan aprender” (p. 14). Asimismo, para Carrasco (2002) la gestión educativa cumple un rol determinante “en la conducción y realización de las actividades, que van a conducir al logro de las metas y objetivos previstos en el sistema educativo; es así, como las instituciones educativas son vistas y analizadas como organizaciones desde la administración” (p. 45).

De igual modo, Choque (2005), desde la búsqueda del equilibrio institucional comenta que la gestión educativa favorece que “tanto las estructuras administrativas y pedagógicas como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a los estudiantes a desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces” (p. 10).

Los autores antes mencionados refieren a la gestión educativa como el conjunto de procedimientos idóneos para la adecuada y eficiente administración de recursos en relación al cumplimiento de metas y objetivos establecidos. También, se puede resaltar que las acciones a realizar deben ser articuladas y adecuadamente organizadas en actividades de administración, planeación y evaluación en los diversos ámbitos educativos.



## **Elementos de la gestión educativa**

La gestión educativa como parte de la administración aplicada al campo educativo presenta sus elementos que lo hacen manejable este proceso, estos de acuerdo a Linares (2006) son los siguientes:

**La Planificación.-** Al proceso de selección de objetivos y metas y a las acciones más apropiadas a tomar para afrontar el futuro de la empresa, se le llama proceso de planificación. La planificación es un proceso de proyección realista, hacia el futuro y es lógica actitud de prever el curso de acontecimientos cambiantes en los cuales sabemos que vamos a operar.

**Organización.-** Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

**Dirección.-** La función de dirección, es hacer que todos los miembros de la organización deseen alcanzar los objetivos que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo. La dirección significa realizar las actividades establecidas en el plan bajo la dirección de una autoridad como es el gerente, o director.

**Coordinación.-** Significa relacionar, unir y armonizar todo los actos y esfuerzos del pleno de trabajadores.

**Supervisión.-** La supervisión, es una práctica permanente en la empresa y consiste fundamentalmente en contrastar lo que va sucediendo con lo planificado, a fin de conocer las desviaciones que existen, qué causas las han originado y que soluciones se pueden proponer para corregirlas. (p.44)

## **Principios de la gestión educativa**

Según Arava (1998), determina algunas condiciones o principios para llevar a cabo una gestión a nivel educativo y son:

**Gestión centrada en los estudiantes.-** Educar al educando es la prioridad principal a nivel de las instituciones educativas; es decir, ciñe su objetivo

institucional. Por ello, cada actividad, acción, tarea se orienta a consolidar este objetivo.

**Jerarquía y autoridad claramente definidas.-** Por medio de esta se garantiza la solidez organizacional y para ello, el director cumple la tarea de dirigir, impulsar y ordenar, pero no limita el desarrollo de la competencia de las diferentes áreas.

**Determinación clara de quién y cómo se toman las decisiones.-** A través de esta, se busca asignar una función al trabajador según sus habilidades, lugar de trabajo y compañeros para asumir una decisión que busque el resultado anhelado.

**Claridad en definición de sistemas de participación.-** Se busca establecer los mejores mecanismos comunicativos para que los trabajadores de la institución cumplan su labor según el objetivo institucional. Por tanto, es importante que el empleado conozca la forma, el momento preciso para participar y contribuir coherentemente con las metas y objetivos de la entidad.

**Ubicación del personal de acuerdo a su competencia y/o especialización.-** Es indispensable considerar la habilidad y competencia de cada trabajador y ubicarlos en las áreas donde tendrán un mayor desenvolvimiento; de esta manera, se optimiza cada actividad al interior de las organizaciones.

**Coordinación fluida y bien definida.-** Implementar lugares estratégicos para coordinar, sincronizar cada acción, descartar cualquier esfuerzo innecesario y fomentar trabajos colaborativos o conjuntos.

**Transparencia y comunicación permanente.-** Cada una de las tareas o actividades a llevarse a cabo al interior de la institución debe ser conocida por cada integrante o trabajador y para ello, se debe implementar canales de comunicación eficaces. De esta forma, se consolida un clima positivo, se evita comentarios, incomunicaciones e inculpaciones hacia los compañeros.

**Control y evaluación eficaces para un mejoramiento continuo.-** La tarea de controlar permite recabar información precisa sobre la decisión y dirección ya que éstas se relacionan con las actividades que parten de los objetivos de la organización.

En ese sentido, cada principio de esta gestión conlleva al cumplimiento de la actividad educativa.

### **Modelos de gestión educativa**

Adelli (2004), refiere que “se han desarrollado diversos modelos que representan formas de concebir la acción humana, los procesos sociales y el papel de los sujetos en la gestión de las instituciones educativas” (p.45): estos modelos son los siguientes:

**Modelo llamado normativo.** Tiene sus inicios durante el siglo XX y se diseña con la finalidad de otorgar un raciocinio a la función de un estado; en otros términos, se implementan actividades en el presente para tener un mejor futuro, las cuales se diseñan por medio de proyecciones y programaciones. La dificultad de este modelo radica en que no considera la intervención social al momento de planificar ya que se tiene la idea para formular un futuro único, el cual puede ser moldeado anticipadamente.

**Modelo prospectivo.** Este modelo considera ciertos elementos del anterior modelo que viene a ser la proyección, la cual puede ser implementada en distintos ambientes. Por tanto, este no busca el diseño de un solo ambiente; sino partir de una situación pasada para construir distintas posibilidades. Por medio de esta gestión se construye distintos ambientes alternativos, donde el aspecto económico viene a ser sustancia para adoptar una opción o proyecto alterno, cuya particularidad es tener un dominio analítico a nivel de costos y beneficios.

**Modelo estratégico situacional.** Este modelo se inicia en un ambiente repleto de problemas y dilemas que se generalizan, los cuales se evidenciaron en los años ochenta. Aquí se busca analizar la situación de la realidad y la misma que debe ser incorporada cuando se planifique de forma estratégica, cuya finalidad es reconocer las dificultades que se convertirán en obstáculos para lograr un objetivo o ambiente esperado. Es importante realizar un análisis de los agentes educativos y el rol que cumplen desde su lugar de trabajo, también destaca su pluralidad y contrariedad a partir de su interés. Este modelo identifica y describe el contexto que hace posible el cumplimiento de sus funciones, los cuales deben ser registrados en un plan

específico; es decir, cumple el proceso pertinente para planificar con el fin establecer su propio objetivo y recurso.

**Modelo gerencial para la calidad educativa.** Este modelo tiene sus inicios a finales del siglo anterior, cuya finalidad es atender las necesidades de un servicio y producto a lograr. Considera el trabajo organizativo para alcanzar la calidad total. Al ser implementado en la dirección de las instituciones educativas trajo consigo dos dificultades; el primero el resultado a nivel institucional y el segundo, el proceso que debe ser cumplido. Aquí se destaca que los usuarios tienen el derecho de recibir una educación de calidad y a partir de ella, se diseñan estándares e indicadores con la finalidad de evaluar la calidad, pero, especialmente, el mismo proceso de conducir hacia el resultado. A partir de esta idea, se asume que la gestión educativa demanda un esfuerzo constante y ordenado para mejorar el proceso educativo. La finalidad de esta es reconocer y disminuir los errores, para no generar un costo elevado; se da importancia a las flexibilidades administrativas y operacionales, disminuye el aspecto burocrático; busca desarrollar aprendizajes, productos de forma creativa. Al asumir un proceso, bajo una mirada distintas, se considera su magnitud e ímpetu a llevar el cambio de la realidad; donde los esfuerzos no son suficientes para tener mejoras significativas porque demanda una transformación total y cualitativa; en otras palabras, se reconfigura el proceso educativo en todo el sistema.

### **Dimensiones de la gestión educativa**

Lujambio (2009), refiere las siguientes dimensiones de la gestión educativa: la gestión institucional, la gestión pedagógica, la gestión de la comunidad y la gestión administrativa.

#### **Gestión institucional**

Cruz et al. (s/f) “Se refiere a la manera como el establecimiento educativo es orientado. Esta área se centra en el direccionamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno” (p. 22).

Así mismo, se determinan los medios para comunicarse y entablar una relación positiva con cada área, las cuales consisten en planificar, supervisar

y evaluar la labor administrativa a nivel institucional. Asimismo, elabora el organigrama y acuerdos según el manual de organizaciones y funciones que debe ser interiorizada por cada área de la organización.

Según Elliot (2017) se denota en “la organización, diseño, desarrollo y evaluación de una cultura escolar propia, en el marco de la política educativa vigente. Con el liderazgo de su equipo de gestión, la institución se orienta estratégicamente hacia el cumplimiento de su misión y visión” (p. 39).

Por medio de este, se busca llevar a cabo la acción de liderar y monitorear cada una de las actividades que se orientan a conseguir la misión para luego demostrar los logros de la visión organizacional. Considera también cada estilo para funcionar, siendo el organigrama, distribuir las tareas, dividir los trabajos, establecer un medio para comunicarse de manera formal. Asimismo, fijar la utilización de los tiempos y lugares. Por tanto, el área y sus respectivas dimensiones deben de articularse con el propósito de involucrar cada orientación en bien de coordinar e integrar el proceso institucional. Además, incluye que la institución educativa está presente en el contexto local, nacional e internacional. Y consiste en:

Orienta/ promueve para mejorar.

Diseña, organiza, desarrolla y evalúa la cultura próxima.

Se cumple las misiones y visiones.

Lidera/ revisa cada una de las actividades encomendadas.

Diseña un organigrama, distribuye las tareas. Dividir la actividad, fijar los medios de comunicación y también el uso de los ambientes al tiempo.

### **Gestión pedagógica**

Según Elliot (2017) “Es eje esencial en el proceso de formación de los estudiantes, por lo que enfoca su acción en lograr que estos aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño social, profesional y personal” (p. 40).

Orienta las acciones educativas a bien de organizar y decidir sobre los recursos; es decir, vela por adecuar, implementar y mejorar el diseño del currículo; de la misma manera, implica diseñar el plan o sistema que conlleve

a programa, controla y evaluar la implementación del mismo currículo. Así se busca asegurar un correcto mecanismo que vele por el monitoreo de la actividad docente (proceso de enseñar y aprender).

Ubillús (2018) refiere que “Corresponde a la metodología y desarrollo de prácticas pedagógicas a partir del desarrollo de sus unidades establecidas...: planificación, evaluación y certificación del desarrollo de sus actividades académicas...; actualización, desarrollo personal y profesional de docentes” (p. 30).

Orienta las acciones educativas a bien de organizar y decidir sobre los recursos; es decir, vela por adecuar, implementar y mejorar el diseño del currículo; de la misma manera, implica diseñar el plan o sistema que conlleve a programa, controla y evaluar la implementación del mismo currículo. Así se busca asegurar un correcto mecanismo que vele por el monitoreo de la actividad docente (proceso de enseñar y aprender). Vale decir, por medio de esta se busca identificar la misma labor de la institución que la diferencia de las demás y la particularidad de esta se evidencia también en los lazos que se establecen entre los agentes educativos con fines de promover los conocimientos y el modelo didáctico. Este último corresponde a la forma de enseñar, la teoría para enseñar y aprender que está implícito en la actividad de los maestros. Asimismo, considera los valores y significados al saber, el criterio a ser evaluado del proceso y resultado.

Según Elliot (2017) consiste en:

Formación de estudiantes.

Diseño de la oferta curricular.

Adecuar/implementar/mejorar oferta curricular.

Apoyar la gestión de los procesos de enseñanza- aprendizaje de los alumnos (p. 39).

### **Gestión comunitaria**

Chipana (2015) alude también a las “... organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite

establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa” (p. 46,47)

Parra (2009) la concibe como “La participación y cooperación de la comunidad educativa... un acto de negociación entre los padres de familia y el director de la escuela, con el fin de tomar decisiones sobre las diferentes necesidades que existen en la institución” (p. 11).

Son las acciones que busca la intervención de los agentes educativos al momento de asumir una decisión o actividad educativa. Se busca una asociación del contexto con los centros educativos, vínculos de los apoderados con los educandos y demás instituciones que fortalecen la labor educativa. Se trabaja para promover la intervención de la institución para diseñar, ejecutar y evaluar las estrategias referidas a prevenir cualquier problema ya que se busca convivir en un ambiente positivo. Este escenario se caracteriza porque no toma una actitud que hace diferencia sobre el origen, sexo, ideología, cultura; sino implementa acciones que buscan revalorizarlas y perduren en los años.

Según Elliot (2017) “Es el conjunto de actividades que promueven la participación de los diferentes actores en la toma de decisiones y en las actividades de cada centro, y apunta a relaciones como: entre la sociedad y la institución misma” (p. 43).

Al tener un vínculo del contexto social con sus instituciones educativas como también la sujeción de los apoderados con los educandos y demás instituciones que fortalecen la labor educativa. Se trabaja para promover la intervención de la institución para diseñar, ejecutar y evaluar las estrategias referidas a prevenir cualquier problema ya que se busca convivir en un ambiente positivo. Este escenario se caracteriza porque no toma una actitud que hace diferencia sobre el origen, sexo, ideología, cultura; sino implementa acciones positivas que buscan revalorizarlas y perduren durante los años posteriores.

Elliot (2017) también dice que consiste en:

Contexto de la institución.

El PEI.

Proyectos transversales.

Manual de convivencia.

Resultados de las evaluaciones internas y externas (p. 39).

### **Gestión administrativa**

Se considera como un aspecto importante que está presente cuando se diseña, ejecuta y evalúa las distintas funciones a favor de la misión institucional. Para ello, se realiza una correcta distribución de cada recurso que busca, en especial, seguir mejorando con el transcurrir de los días.

Ubillús (2018) refiere que su función “correspondiente al manejo de información establecida por el máximo ente y distribuido a cada una de las facultades. Se atiende la gestión de conflictos, así cada facultad debe resolver inconvenientes con sus alumnos” (p. 31).

Para Taylor (1972), “Es la planificación, organización, dirección, coordinación y control de todas las actividades de un grupo, con objetivos comunes” (p. 126).

En palabras de Pérez (1995) “significa un procesos por medio del cual se establece sistemas de ejecución y vigilancia para llevar a cabo un propósito con el mínimo de tiempo, energía y material, o dicho de otro modo con la mayor eficiencia” (p. 28).

Según Elliot (2017) consiste en:

Soporte administrativo a procesos regulares del establecimiento.

Gestión de recursos humanos/ materiales e infraestructura.

Gestión de recursos didácticos en función de procesos pedagógicos.

Sistemas normativos y reglamento (p. 39).



## **Concepto de calidad**

Se considera relevante realizar una revisión conceptual sobre los términos de calidad y servicio porque solo así se tendrá un panorama exacto de la concepción de calidad de servicio, la misma que se considera como la segunda variable de estudio.

Para Ishikawa (1986), la calidad es: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor" (p. 40).

Israel (2011, citado por Chamorro, 2019) la define como "estrategia competitiva... refleja a su entorno, cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes, quienes no dejan el producto o el servicio porque tiene valor para ellos, es decir, tiene aptitud para el uso" (p. 13).

Para Miranda et. al. (2007, citado por Chamorro, 2019) es "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Se trata de una noción estrechamente unida al producto, tangible o intangible, pero independientemente de los procesos que se han llevado cabo" (p. 13).

## **Calidad del servicio educativo**

Senlle y Gutiérrez (2004), señalan que la calidad del servicio educativo "tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, con la metodología que se usa para transmitir el conocimiento o las técnicas que se aplican con el fin de cambiar y desarrollar tanto actitudes, como conductas y valores" (p. 31).

Las diferentes organizaciones del estado mencionan que brindan un servicio de calidad a nivel de la educación es un tópico muy importante porque se busca la excelencia en la misma. Por ello, consideran vital el desenvolvimiento de los profesores en el aula. Un claro ejemplo viene a ser la política educativa mexicana que considera las calificaciones de los educandos en pruebas de corte nacional e internacional ya que están

reflejan, según ellos, el desempeño del maestro y demás indicadores. En ese sentido, se considera relevante implementar estas evaluaciones por medio de distintas reformas y que los docentes sigan evaluándose por medio de pruebas referidas a sus áreas.

Para Edwards (1991), la calidad del servicio educativo se muestra en los aprendizajes, “estos pueden ser insuficientes, inútiles, inadecuados o sus contrarios y tienen estrecha relación con los procesos de transmisión y apropiación... la evaluación de la calidad debe plantearse como una evaluación de procesos y resultados” (p. 42). De acuerdo a este investigador y demás estudios, revelan que se identifican treinta y ocho elementos que repercuten en una educación de calidad. Entre ellos figura el desarrollo conceptual o temático, el método del docente y bienes de la institución. Se destaca una prioridad que es valorar el desempeño a través de capacidades observables como aspecto de la calidad. Por tanto, el desempeño se entiende bajo los términos de promedio de la calificación que obtienen los educandos en un ciclo específico y la unidad o escala a valorar son puntuaciones numéricas.

Bolívar (2001) conceptúa la calidad educativa de manera que es “...básicamente, un ejercicio que debe llevar a explicitar qué tipo de escuela queremos, sobre qué valores la construiremos, qué procesos pedagógicos se privilegiarán (en el más amplio sentido) y qué vínculos estableceremos entre calidad educativa y proyecto de sociedad” (p. 45).

A partir de la idea anterior, se asume el aspecto cualitativo que debe ser registrado en documentos importantes sobre la actividad escolar ya que no pueden ser medidos por proceso matemáticos. Según el resultado que se obtenga por medio de herramientas estandarizadas dará cuenta de ciertos elementos que califican la calidad en los centros educativos, los mismos que no serán suficientes o únicos y para ello, es recomendable diseñar nociones relevantes que retrate una mayor comprensión sobre la calidad.

La UNESCO (2000) refiere que la calidad es el cumplimiento de los cuatro pilares referidos a saberes que son: ser, hacer, convivir y conocer. Además,

describe las situaciones de cómo debe ser brindado un servicio de calidad y el cual, no debe ser relegado.

Murillo (2003) relacionando la calidad con eficacia dice: “Es aquella que promueve de forma duradera el desarrollo integral de todos y cada uno de sus alumnos más allá de lo que sería previsible teniendo en cuenta su rendimiento inicial y su situación social, cultural y económica” (p. 93).

### **Importancia estratégica de la calidad**

Para Cruzalegui (2018) “Constituye un nuevo sistema de gestión, en la medida que sus conceptos modifican radicalmente los elementos característicos del sistema tradicionalmente utilizado en los países de occidente” (p. 30).

La transformación inicia con cada valor que determina el trabajo en las empresas, los objetivos que persiguen a lo largo de un periodo, la particularidad para llevar el proceso de dirección, las estrategias empleadas y en especial, el clima porque reúne la percepción de cada uno de los trabajadores acerca de la relación institucional y demás elementos que en ella se encuentran.

El panorama principal de la calidad se orienta a que la persona que trabaja en una organización esté dispuesto a los cambios o transformaciones porque llega a cambiar de pensamiento y los resultados se evidenciarán en una cultura empresarial, donde la persona es esencial porque participa y propone nuevas medidas en bien de todos.

Para Gairín y Ramírez (2015), “La educación de calidad, en tanto derecho fundamental de todas las personas, tiene como cualidades esenciales el respeto de los derechos, la equidad, la relevancia y la pertinencia y dos elementos de carácter operativo: la eficacia y la eficiencia” (p. 34).

Para el MINEDU (2010) “Calidad educativa es hablar de equidad (igualdad de oportunidades y resultados educativos pertinentes para todos los peruanos) y de generación de instituciones educativas eficaces que potencien el desarrollo de las personas y aporten al desarrollo social” (p. 8).

Cuando se habla de calidad en el territorio peruano implica un compromiso mayor que está relacionado con el fortalecimiento de la práctica educativa del maestro y revalorar su rol a nivel social. Para ello, se debe realizar cambios en la gestión, presupuesto nacional con la finalidad de brindar un servicio ético, público, eficiente y equitativo; las mismas que se ven potencializadas en la formación superior (universidades) ya que ello contribuyen a la sociedad por medio de sus investigaciones. Asimismo, se busque que las diferentes organizaciones sociales asuman el compromiso de preparar al futuro ciudadano de forma integral; vale decir, este informado, sea comprometido con su realidad y proponga medidas para el progreso de la nación.

### **La equidad y la calidad educativa**

Para Ipeba (2011) se debe garantizar una base común “de aprendizajes esenciales para ejercer sus derechos y deberes como ciudadanos. Se trata de lograr iguales resultados en la escuela para garantizar igualdad de oportunidades en la inserción a la vida adulta en la sociedad actual y futura” (p. 34).

Cuando se refiere a la igualdad demanda a valorar el resultado educativo; en otras palabras, los logros de la persona que egresa de la educación básica se considera un aspecto igualitario para todos porque se ordena, justifica, y tolera ciertas desventajas que surgen de la incorrecta distribución de materiales. Asimismo, se evidencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje ya que se benefician aquellos que presentan mejores medios para aprender a diferencia de otros que no lo poseen.

La inequidad en la educación peruana es una característica que sale a relucir en todos sus aspectos. Entre los que se evidencian son los resultados porque brinda un mayor apoyo a quienes presentan o cuentan recursos para consolidar sus aprendizajes y no atiende a los más necesitados. Estas diferencias se presentan a nivel de persona, sociedad y cultura; en donde el más pobre y débil recibe una formación incipiente e improductiva. Por tanto, un estudiante cuando accede a este servicio y permanece en ella no garantiza la igualdad educativa y social, sino debe ser correspondiente con

su entorno ya que de esta forma se evita las divisiones sociales y busquen trabajar por el progreso de la nación desde las diferentes realidades nacionales.

### **Derecho a la educación de calidad**

Según Alvarado y Carreño (2007), “La calidad de la educación ha sido habitualmente considerada como un requisito de actores externos especialmente interesados en los resultados” (p. 54).

Durante los últimos años, se ha identificado una correcta participación de los profesores como también de las familias en las actividades educativas, pero no se ha entendido el servicio educativo de calidad que es un derecho de los estudiantes con respecto a su preparación como futuro ciudadano. Por tanto, se considera esencial que el niño como protagonista educativo debe ser atendido ya que es su derecho. Entonces, se convierte en punto clave para analizar cada principio que regula su correcta intervención en la sociedad y se identifique toda fortaleza en bien de los educandos sin distinción de género.

La UNESCO (2000) es frontal en este, por lo mismo que sostiene que “Un sistema educativo de calidad implica elementos como obligatoriedad y gratuidad de la educación: condiciones fundamentales para asegurar el derecho a la educación; fortalecimiento de la escuela pública gratuita, única capaz de garantizar el derecho a la educación” (p. 38), no ser discriminados, elevar nuestra voz de protesta, cultivar la equidad (elemento que refleja a la calidad), a nivel de la accesibilidad, distribución del recurso, orientar el proceso educativo y el resultado; para que se evidencia la pertinencia y relevancia; todas responden a las interrogantes: para qué y para quién es la educación.

### **Principios básicos para el logro de la calidad**

Según Cruzalegui (2018), los principios contribuyen al mejoramiento de la calidad educativa.

“La educación de calidad como aquellas que asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta” (CCDE, 1995, p. 26).

Al asumir la mirada del valor, un centro educativo ofrece un servicio de calidad cuando se logra el acceso de las diferentes personas para fortalecer sus habilidades, distribuir el recurso a cada persona, organizar el material para la necesidad del educando, cuya finalidad es promover mejoras a nivel individual y académico.

Cruzalegui (2018), considera los siguientes principios básicos para el logro de la calidad:

Impulsar cambios e innovaciones a nivel institucional como también en los salones.

Inculcar la intervención activa del educando hacia sus aprendizajes y de la misma manera, en la organización a través de cada valor.

Realizar actividades para que la familia participe y busque su inserción en el contexto que le rodea.

Estimula y facilita el desempeño del docente y otros trabajadores de la institución.

La problemática a atender es ofrecer una educación de calidad porque esta es una necesidad del contexto; por tanto, un resultado será eficaz cuando desarrolle actividades desde una mirada de la calidad.

Promover una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. (p. 34).

A partir de la idea anterior, la calidad está asociada con la eficacia, producción, perfección, equilibrio y compromiso con la realidad porque se consideran rasgos de la entidad y, según Chubb y Moe (1990), hacen posible que la enseñanza sea pertinente a nivel de la institución.

Para Latapí (2006) “la calidad es la concurrencia de los cuatro criterios que debieran normar el desarrollo educativo: eficacia, eficiencia, relevancia y

equidad, como paradigma de macro planeación. En el plano micro, la calidad arranca en la interacción personal maestro-alumno” (p. 66).

Partiendo de las actitudes que se tiene sobre los aprendizajes, se distinguen dos elementos esenciales referidos a la gestión y son: escolar y pedagógica porque estos dos se relacionan. Se considera relevante asumir el concepto de calidad brindada por las Naciones Unidas, exactamente, la Unesco. Esta manifiesta que brindar un servicio formativo de calidad viene a ser un derecho fundamental. A esto se suma la eficacia y eficiencia ya que se respeta el derecho de cada individuo por ser principal, apropiado y equitativo. Cuando ejerce su derecho a ser educado se busca fortalecer la idiosincrasia humana e identificar otros.

### **Medición de la calidad educativa**

Los responsables de establecer la medición de calidad educativa es el Ministerio de Educación, esto a través de la evaluación de rendimiento para poder facilitar la información a instancias de decisión en lo que respecta a política educativa y al público en general.

Para Chipana (2015) “cada evaluación supuso un aprendizaje que permitió enriquecer y mejorar la formulación de los instrumentos de evaluación del rendimiento, así como realizar análisis cada vez más complejos de los factores que se asocian a los resultados de los estudiantes” (p. 81).

El factor crucial que se considera es la gestión pedagógica, la cual parte del proceso escolar, actividades en los salones, particularidades de cada uno de los actores educativos (educandos, docentes, directores, apoderados o padres, tutor y entidades externas); ellos brindan informaciones pertinentes y claras acerca de la calidad institucional.

### **Satisfacción del cliente del servicio educativo**

Según Cruzalegui (2018) “Es el usuario el calificador de la calidad o el servicio que se le ofrece... es necesario identificar con precisión los cambiantes necesidades y expectativas de los clientes y su grado de satisfacción” (p. 36). La expectativa de cada consumidor está sujeto a la

calidad. Toda entidad evidencia una calidad cuando los usuarios internos y externos se sienten contentos y satisfechos porque se da una solución a sus necesidades, las cuales consideran la proporción, valor, atención de forma constante.

Por ello, las instituciones han de emplear técnicas como las entrevistas y sesiones de grupo focal para recibir las observaciones sobre el servicio, quejas, reclamos y sugerencias.

Así mismo, Bruggeman (1974, citado por Cruzalegui, 2018) menciona los indicadores de satisfacción de la siguiente manera:

Progresiva: Cada vez tiene más satisfacción y aumenta su nivel y aspiraciones.

Estabilizada: Cada vez tiene más satisfacción, pero mantiene el mismo nivel de aspiraciones.

Resignado: Tiene insatisfacción y reducen el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de la institución educativa.

Constructivo: Tienen insatisfacción, pero mantienen el nivel de aspiraciones y buscan alternativa para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia de frustración.

Fijo: Tienen insatisfacción, mantienen el nivel de aspiraciones y no buscan dominar la situación.

Seudosatisfacción: Tienen insatisfacción y frustración, pero distorsionan su percepción o lo niegan (p. 37).

### **Dimensiones de la calidad educativa**

De acuerdo con Rendón (2009, pp. 34-36) las dimensiones de la calidad educativa son:

**Equidad:** según Elliot (2017) “Se refiere a que la educación que se imparte a través del sistema educativo en su conjunto tiene que adaptarse a las características de los estudiantes en los diversos contextos sociales y culturales” (p. 75).

A partir de esta idea, se asume que la atención no sea homogénea; sino vele por la diversidad con la finalidad de garantizar un proceso de enseñanza y



aprendizaje oportuno que fortalezca las destrezas personales y sociales. Bajo este panorama se busca que las instituciones educativas inicien su labor a partir de su realidad con la finalidad de implementar un determinado modelo de gestión para alcanzar los objetivos planteados o diseñados. Se considera importante la autogestión en los centros educativos porque debe responder a las necesidades o demandas de la comunidad y así se sientan satisfechos. Satisfacerlos demanda un compromiso empático y responsable. La política, programa y proyecto educativo, al ser diseñados o elaborados, parten de la situación real del público al cual se va dirigir. Asimismo, destaca el rol de la adaptación en las diferentes secciones o áreas porque responde al cumplimiento estricto de la norma y criterio para operar.

**Relevancia:** La formación estudiantil será relevante cuando se identifica las necesidades individuales y sociales para luego diseñar actividades que busquen el aprendizaje significativo. Al respecto, Elliot (2017) considera que “La relevancia se refiere al ¿qué? y ¿para qué? de la educación, al aprendizaje de competencias para participar en los diferentes ámbitos y retos que impone una sociedad del conocimiento; se refiere a la facultad para desarrollar un proyecto de vida en relación con otros” (p. 76).

Está vinculada con las grandes exigencias que responden a la política educativa, las cuales están relacionadas con la realidad y los procesos históricos. Una educación es relevante cuando rinde balance sobre el aprendizaje ya que se considera indispensable en beneficio de las personas de este milenio. También permite identificar, convivir, velar el derecho y libertad humana. De esta forma, se busca un punto de ponderación entre la demanda educativa social e individual, para luego fortalecerse en un aprendizaje holístico y pedagógico.

**Eficiencia:** según Elliot (2017) “Se refiere a la relación existente entre los objetivos educativos esperados y los aprendizajes logrados, mediante la utilización óptima de los recursos destinados para ello” (p. 77,78).

La realidad educativa del estado evidencia los logros académicos por medio de una serie de criterios que son considerados a lo largo de un tiempo. Se considera como un rasgo elemental la eficiencia en la actividad del estado; es decir, se debe administrar apropiadamente los recursos para cumplir con

las metas institucionales. En ese sentido, la eficiencia es sinónimo de un derecho. Finalmente, se asume sobre este tópico como un actuar solidario del trabajador del estado para optimizar y distribuir cada recurso en bien de los educandos. Al reconocer cada principio de la calidad, se busca el compromiso de acuerdo a los lineamientos políticos; en otras palabras, las actividades se inician de manera fácil, para luego convertirse en temas complejos.

**Eficacia:** según Elliot (2017) refiere “a la medida y proporción en la que se alcanzan los objetivos educativos, respecto de la equidad en la distribución de los aprendizajes, su relevancia y pertinencia. Es lo que se observa y valora como impacto de la educación” (p. 77).

Se evidencia este aspecto cuando se determina el nivel y la cantidad de educandos que ingresan y asisten con normalidad a las instituciones educativas. Se considera su necesidad a ser atendida para que culminen sus estudios en el tiempo necesario. Además, muestra los logros o resultados de sus aprendizajes según el ciclo y nivel; también considera una correcta distribución de cada material o recurso educativo a fin de cumplir con el proceso de aprendizaje. Por tanto, es eficaz cuando se valora la meta educativa y cómo esta es alcanzada por la mayoría, las cuales no hacen diferencia social; es decir, las inequidades son eliminadas para brindar un servicio oportuno para toda la población estudiantil.

## **2.2. Bases conceptuales**

**Gestión educativa.** Entendida como el conjunto de procedimientos idóneos para la adecuada y eficiente administración de recursos en relación al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

**Gestión pedagógica.** Viene a ser la organización de las actividades y bienes de una institución con la finalidad de adecuar, implementar y mejorar el currículo de forma permanente. También orienta a implementar el sistema por medio de las programaciones, las cuales deben ser controladas y evaluadas

en estricta correspondencia con el currículo. Así se busca garantizar un correcto monitoreo a la actividad pedagógica del docente, quien es responsable de llevar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

**Calidad del servicio educativo.** Hace referencia a estructurar y gestionar el proceso de enseñanza por medio de métodos pertinente para transferir los conocimientos y también técnicas para realizar cambios a nivel de la actitud, conducta y valor.

**Eficiencia.** Viene a ser aquella asociación con el nivel de logro que tiene el sistema en un tiempo específico. Esta se considera como un aspecto puntual en la tarea pública; además, es la correcta distribución de materiales para los educandos y los cuales son brindados por parte del Estado. En ese sentido, se es eficiente cuando se garantiza este derecho.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Formulación de hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco 2021

##### **Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

Existe relación significativa entre la gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

Existe relación significativa entre la gestión educativa y pertinencia de la calidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

Existe relación significativa entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

Existe relación significativa entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.

### **3.2. Variables**

V1: Gestión educativa

V2: Calidad del servicio educativo

### 3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valoración
V1: Gestión educativa	Castro (2005), lo define como el “proceso de articulación de un conjunto de acciones que intencionan una organización para cumplir con su propósito; gestionar un establecimiento educativo es articular todo lo que ocurre diariamente en él para lograr que los alumnos aprendan lo que necesitan aprender” (p. 14).	Se recurrirá al uso de un cuestionario sobre la gestión educativa conformada por 30 ítems	Gestión pedagógica	Planificación, evaluación Desarrollo de prácticas pedagógicas	Ordinal: 1. Nunca 2. Pocas veces 3. Siempre
			Gestión institucional	Actualización y desarrollo personal y profesional de docentes. Formas cómo se organiza la institución.	
			Gestión administrativa	Manejo de recursos económicos, materiales, humanos. Cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones	
			Gestión comunitaria	Relaciones de la escuela con el entorno. Relación con padres y madres de familia	
V2: Calidad del servicio educativo	Senlle y Gutiérrez (2004), señalan que la calidad del servicio educativo “tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, con la metodología que se usa para transmitir el conocimiento o las técnicas que se aplican con el fin de cambiar y desarrollar tanto actitudes, como conductas y valores” (p. 31).	Se elaborará un cuestionario sobre calidad del servicio educativo que consta de 20 ítems	Equidad	Distribución de saberes Respeto a la cultura Integración social	Ordinal: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			Relevancia	Importancia Tiempo Aprendizajes significativos	
			Pertinencia	Interés social Proceso de aprendizaje Resultados	

			Eficacia	Metas Objetivos Oportunidades	
			Eficiencia	Uso de los recursos económicos Actividades de aprendizaje	

### **3.4. Tipo y nivel de estudio**

El trabajo se concretó como tipo de investigación básica. Para Cerda (2011) “La investigación básica analiza propiedades, estructuras y relaciones con el objeto de formular y contrastar hipótesis, teorías o leyes” (p.106),

Asimismo, el nivel de investigación corresponde al nivel correlacional. Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) precisan que “este estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109).

### **3.5. Método**

Para el desarrollo de la investigación se hizo uso de los siguientes métodos:

Método analítico: Al respecto, Maya (2014) precisa “que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado” (p.15)

Método sintético: De acuerdo a Maya (2014) este método “es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas”. (p.15)

Método deductivo: Este método según Maya (2014) “Es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares” (p.16).

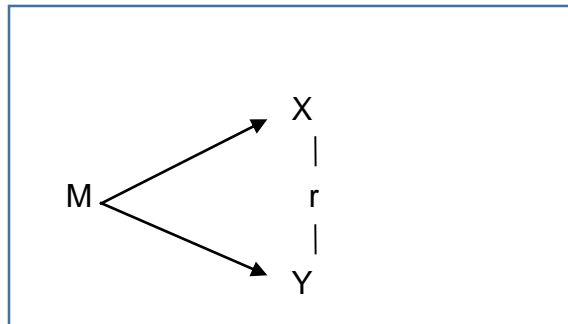
Método inductivo: “Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes” (Maya, 2014, p.16)

### **3.6. Diseño de investigación**

El diseño en el que se desarrolló la investigación fue el no experimental transversal correlacional. Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) precisan que “estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa



– efecto” (p 178). Presenta el siguiente esquema:



**Dónde:**

M : representa a la muestra de estudio.

O : representa a las observaciones.

x, y : representa los datos a obtenerse en cada una de las variables.

r : representa las posibilidades correlacionales entre las variables.

### 3.7. Población, muestra y muestreo

**Población.** Para Davidovics y Mayol (2004) la población es definida “como el conjunto de datos de una variable de estudio correspondiente a los N integrantes del Universo. Así, podemos hablar de la población de edades del Universo. De este modo, un mismo Universo puede contener un gran número de poblaciones de estudio (edades, estatura, ingresos, años de estudio, sexo, nivel socio-económico, etc.)” (p.101). En la presente investigación la población está formada por 50 docentes del nivel de educación primaria del distrito de Pichari.

**Muestra.** Para Behar (2008) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos

población” (p.59). En la presente investigación la muestra está formada por 45 docentes del nivel de educación primaria del distrito de Pichari.

**Técnica muestral.** La investigación se concretó haciendo uso de la técnica muestral no probabilística e intencional. Debido a que se cuenta con una población pequeña y en esos casos amerita aplicar la encuesta a todos los integrantes. En este caso se aplicó el cuestionario a todos los docentes, sin embargo, solo respondieron 45 participantes.

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

Para la recolección de los datos se aplicó las siguientes técnicas y sus correspondientes instrumentos que se detallan a continuación:

#### **3.8.1. Técnica**

En el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Para McMillan y Schumacher (2007) “Las encuestas se emplean para conocer las actitudes, las creencias, los valores, las características demográficas, los comportamientos, las opiniones, los hábitos, los deseos y las ideas las personas; además de conseguir otro tipo de información” (p.292).

#### **3.8.2. Instrumento:**

Durante la investigación se utilizó para la obtención de datos un cuestionario, al respecto Quispe (2012), sostiene que “Los cuestionarios contienen un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar informaciones sobre hechos o fenómenos estudiados en determinadas poblaciones o en un subconjunto de ellas” (p.97).

### **3.9. Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **Validación del instrumento**

Los cuestionarios que se utilizaron en la presente investigación fueron sometidos a un proceso de validez. Ese proceso se realizó a través del juicio de tres expertos, quienes luego de realizada las correspondientes correcciones emitieron su valoración que se muestra en la siguiente tabla:

Expertos	ITEMS										Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
2	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
3	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Promedio de ponderación											73%	

En la tabla se observa que los expertos en promedio valoraron con un 73% de validez; esto significa que los cuestionarios se encuentran aptos para ser aplicados en un proceso de investigación.

### Confiabilidad de instrumento

Para lograr el proceso de confiabilidad de los cuestionarios, estos fueron sometidos a un proceso de prueba piloto, para ello se requirió contar con diez docentes a quienes se les aplicó los cuestionarios. Los resultados de este proceso fueron comprobados a través de la prueba Alpha de Cronbach, siendo el resultado el siguiente:

### Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre Gestión Educativa

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	30

La prueba Alpha de Cronbach muestra como resultado un valor de 0,951 que permite afirmar que el cuestionario sobre gestión educativa es muy confiable como instrumento.

## Prueba de confiabilidad sobre calidad educativa

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

La prueba Alpha de Cronbach muestra como resultado un valor de 0,872 que permite afirmar que el cuestionario sobre calidad educativa es muy confiable como instrumento.

### 3.10. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante los cuestionarios fueron procesados haciendo uso del paquete estadístico SPSS versión 24. Para ello se tuvo que sistematizar los resultados de acuerdo a las dimensiones de cada una de las variables. Estos datos sistematizados fueron procesados mediante la tabla de contingencia o tabla cruzada para ser presentado a nivel descriptivo. Asimismo, estos datos fueron procesados para la prueba de hipótesis mediante la prueba Tau c de Kendall debido a que los valores son diferentes en cada una de los instrumentos, así como que se encuentran en una escala ordinal.

### 3.11. Consideraciones éticas

La investigación científica, por su naturaleza, requiere un estricto cumplimiento de las normas éticas con la finalidad de presentar resultados confiables y libre de cuestionamiento. Para ello se respetó el derecho de autoría y la autorización correspondiente para el desarrollo de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria*

		Calidad			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestión	Nunca	3 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	3 6,7%
	A veces	3 6,7%	6 13,3%	0 0,0%	9 20,0%
	Siempre	0 0,0%	23 51,1%	10 22,2%	33 73,3%
Total		6 13,3%	29 64,4%	10 22,2%	45 100,0%

Fuente: Resultados de encuesta

Las encuestas sistematizadas y procesadas muestran que el 73,3% de docentes considera que en la institución educativa siempre se observa una buena gestión educativa. De igual modo, el 64,4% de maestros encuestados expresan su acuerdo con la calidad del servicio educativo ofrecido en su institución educativa. Resultados que expresan la relación existente entre las dos variables estudiadas.

**Tabla 2**

*Gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria*

		Equidad			
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Gestión	Nunca	3 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	3 6,7%
	A veces	1 2,2%	8 17,8%	0 0,0%	9 20,0%
	Siempre	0 0,0%	21 46,7%	12 26,7%	33 73,3%
Total		4 8,9%	29 64,4%	12 26,7%	45 100,0%

Fuente: Resultados de encuesta

El procesamiento de la encuesta y su posterior análisis muestran que el 73,3% de docentes considera que en la institución educativa siempre se observa una buena gestión educativa. Asimismo, el 64,4% de maestros encuestados expresan su acuerdo con la equidad practicada en la institución educativa. Estos resultados expresan la relación existente entre la gestión educativa y la equidad en la institución.

**Tabla 3**

*Gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria*

		Relevancia			
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Gestión	Nunca	3 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	3 6,7%
	A veces	0 0,0%	9 20,0%	0 0,0%	9 20,0%
	Siempre	0 0,0%	24 53,3%	9 20,0%	33 73,3%
Total		3 6,7%	33 73,3%	9 20,0%	45 100,0%

Fuente: Resultados de encuesta

Luego de la tabulación de la información y su posterior análisis muestran que el 73,3% de docentes considera que en la institución educativa siempre se observa una buena gestión educativa. Por otro lado, el 73,3% de maestros encuestados expresan su acuerdo con la relevancia de la institución educativa. De acuerdo a la información observada se puede confirmar la relación existente entre la gestión educativa y la relevancia en la institución.

**Tabla 4**

*Gestión educativa y pertinencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria*

		Pertinencia			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestión	Nunca	2 4,4%	1 2,2%	0 0,0%	3 6,7%
	A veces	0 0,0%	9 20,0%	0 0,0%	9 20,0%
	Siempre	0 0,0%	25 55,6%	8 17,8%	33 73,3%
Total		2 4,4%	35 77,8%	8 17,8%	45 100,0%

Fuente: Resultados de encuesta

Las encuestas sistematizadas y procesadas muestran que el 73,3% de docentes considera que en la institución educativa siempre se observa una buena gestión educativa. De igual modo, el 77,8% de maestros encuestados expresan su acuerdo con la pertinencia del servicio educativo ofrecido en su institución educativa. Resultados que expresan la relación existente entre las dos variables estudiadas.

**Tabla 5**

*Gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria*

		Eficacia			
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Gestión	Nunca	3 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	3 6,7%
	A veces	2 4,4%	7 15,6%	0 0,0%	9 20,0%
	Siempre	0 0,0%	19 42,2%	14 31,1%	33 73,3%
Total		5 11,1%	26 57,8%	14 31,1%	45 100,0%

Fuente: Resultados de encuesta

El procesamiento de la encuesta y su posterior análisis muestran que el 73,3% de docentes considera que en la institución educativa siempre se observa una buena gestión educativa. Asimismo, el 57,8% de maestros encuestados expresan su acuerdo con la eficacia del servicio educativo ofrecido en su institución. Estos resultados expresan la relación existente entre la gestión educativa y eficacia en la institución.

**Tabla 6**

*Gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria*

		Eficiencia			
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Gestión	Nunca	3 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	3 6,7%
	A veces	3 6,7%	6 13,3%	0 0,0%	9 20,0%
	Siempre	0 0,0%	20 44,4%	13 28,9%	33 73,3%
Total		6 13,3%	26 57,8%	13 28,9%	45 100,0%

Fuente: Resultados de encuesta



Luego de la tabulación de la información y su posterior análisis muestran que el 73,3% de docentes considera que en la institución educativa siempre se observa una buena gestión educativa. Por otro lado, el 57,8% de maestros encuestados expresan su acuerdo con la a eficiencia del servicio educativo ofrecido en su institución. De acuerdo a la información observada se puede confirmar la relación existente entre la gestión educativa y la eficiencia en la institución.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,592	45	,000
Calidad	,759	45	,000

Fuente: Resultados de encuesta

La prueba Shapiro Wilk muestra como resultado que el  $p=0,000 < 0,05$  en ambas variables, motivo por el que se sostiene que no hay distribución normal en las variables estudiadas. Por lo tanto, se hace uso en la prueba de hipótesis el estadígrafo Tau c de Kendall por ser variables rectangulares en sus valores.

### 4.2.2. Prueba de hipótesis general

#### Sistema de hipótesis

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

#### Nivel de significancia

$P=0,05$

#### Estadígrafo

Tau c de Kendall

**Tabla 8***Resultado de la prueba de hipótesis general*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,409	,098	4,189	,000
N de casos válidos		45			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Los resultados evidencian que se tiene la presencia de una moderada y directa relación debido a que el valor obtenido es igual a 0,409; de igual modo el  $p=0,000 < 0,05$  que permite confirmar la  $H_a$  y rechazar la  $H_o$ . En consecuencia, se afirma que existe relación significativa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

#### **4.2.2. Prueba de primera hipótesis específica**

##### **Sistema de hipótesis**

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

##### **Nivel de significancia**

P=0,05

##### **Estadígrafo**

Tau c de Kendall

**Tabla 9***Resultado de la prueba de primera hipótesis específica*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,373	,096	3,820	,000
N de casos válidos		45			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De acuerdo a los resultados se evidencian la presencia de una baja y directa relación entre las variables debido a que el valor obtenido es igual a 0,373; de igual modo el  $p=0,000 < 0,05$  que permite confirmar la  $H_a$  y rechazar la  $H_o$ . En consecuencia, se afirma que existe relación significativa entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

#### 4.2.3. Prueba de segunda hipótesis específica

##### Sistema de hipótesis

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

##### Nivel de significancia

$P=0,05$

##### Estadígrafo

Tau c de Kendall

**Tabla 10***Resultado de la prueba de segunda hipótesis específica*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,307	,097	3,160	,002
N de casos válidos		45			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Los valores obtenidos evidencian la presencia de una baja y directa relación entre las variables debido a que el valor hallado es igual a 0,307; de igual modo el  $p=0,002 < 0,05$  que permite confirmar la  $H_a$  y rechazar la  $H_o$ . En consecuencia, se afirma que existe relación significativa entre la gestión educativa y la relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

#### **4.2.4. Prueba de tercera hipótesis específica**

##### **Sistema de hipótesis**

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión educativa y pertinencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión educativa y pertinencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

##### **Nivel de significancia**

P=0,05

##### **Estadígrafo**

Tau c de Kendall

**Tabla 11***Resultado de la prueba de tercera hipótesis específica*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,243	,086	2,832	,005
N de casos válidos		45			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Los resultados evidencian que se tiene la presencia de una baja y directa relación debido a que el valor obtenido es igual a 0,243; de igual modo el  $p=0,005 < 0,05$  que permite confirmar la  $H_a$  y rechazar la  $H_o$ . En consecuencia, se afirma que existe relación significativa entre la gestión educativa y pertinencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

#### **4.2.5. Prueba de cuarta hipótesis específica**

##### **Sistema de hipótesis**

**$H_o$ :** No existe relación significativa entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

**$H_a$ :** Existe relación significativa entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

##### **Nivel de significancia**

$P=0,05$

##### **Estadígrafo**

Tau c de Kendall

**Tabla 12***Resultado de la prueba de cuarta hipótesis específica*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,421	,097	4,320	,000
N de casos válidos		45			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De acuerdo a los resultados se evidencian la presencia de una baja y directa relación entre las variables debido a que el valor obtenido es igual a 0,421; de igual modo el  $p=0,000 < 0,05$  que permite confirmar la  $H_a$  y rechazar la  $H_o$ . En consecuencia, se afirma que existe relación significativa entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

#### 4.2.6. Prueba de quinta hipótesis específica

##### Sistema de hipótesis

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

##### Nivel de significancia

P=0,05

##### Estadígrafo

Tau c de Kendall

**Tabla 13***Resultado de la prueba de quinta hipótesis específica*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,436	,097	4,497	,000
N de casos válidos		45			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Los valores obtenidos evidencian la presencia de una moderada y directa relación entre las variables debido a que el valor hallado es igual a 0,436; de igual modo el  $p=0,000 < 0,05$  que permite confirmar la  $H_a$  y rechazar la  $H_o$ . En consecuencia, se afirma que existe relación significativa entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

### 4.3. Discusión de resultados

La investigación que se presenta se realizó con la finalidad de conocer la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari.

Investigación que se sustenta en Carrasco (2002) debido a que la gestión educativa cumple un rol determinante “en la conducción y realización de las actividades, que van a conducir al logro de las metas y objetivos previstos en el sistema educativo; es así, como las instituciones educativas son vistas y analizadas como organizaciones desde la administración” (p. 45).

Por otro lado, en relación a la calidad del servicio educativo, Senlle y Gutiérrez (2004), señalan que este “tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, con la metodología que se usa para transmitir el conocimiento o las técnicas que se aplican con el fin de cambiar y desarrollar tanto actitudes, como conductas y valores” (p. 31).

En efecto, las variables en investigación son la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, que a la luz de los resultados referidos a la hipótesis general nos muestra que existe una moderada y directa relación entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari. Confirmadas por los valores presentados en la tabla 1 en el que se precisa que el 73,3% de docentes considera que en la institución educativa siempre se observa una buena gestión educativa. De igual modo, el 64,4% de maestros encuestados expresan su acuerdo con la calidad del servicio educativo ofrecido en su institución educativa.

Al respecto, Gairín y Ramírez (2015), consideran que “La educación de calidad, en tanto derecho fundamental de todas las personas, tiene como cualidades esenciales el respeto de los derechos, la equidad, la relevancia y la pertinencia y dos elementos de carácter operativo: la eficacia y la eficiencia” (p. 34). En consecuencia, una buena calidad del servicio educativo es concomitante con una buena gestión educativa, el cual se verá reflejada en el nivel de aprendizaje de los estudiantes.

Por otro lado, respecto a las hipótesis específicas, la investigación permite concluir que existe relación entre la gestión educativa y equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria. Este resultado es concordante con lo planteado por el MINEDU (2010) cuando afirma que referirse a la “Calidad educativa es hablar de equidad (igualdad de oportunidades y resultados educativos pertinentes para todos los peruanos) y de generación de instituciones educativas eficaces que potencien el desarrollo de las personas y aporten al desarrollo social” (p. 8).

En suma, la calidad educativa implica un compromiso mayor que está relacionado con la gestión educativa, el fortalecimiento de la práctica educativa del maestro y revalorar su rol a nivel social. Para ello, es sumamente importante fortalecer la gestión educativa que permita brindar un servicio ético, público, eficiente y equitativo. Asimismo, se busque que las instituciones educativas asuman el compromiso de preparar al futuro ciudadano de forma integral; vale



decir, este informado, sea comprometido con su realidad y proponga medidas para el progreso de la nación.

En este contexto, los directivos y docentes de las instituciones educativas cumplen un rol determinante que permita reorientar el papel de las instituciones educativas, de tal manera que una buena gestión educativa se encuentre directamente relacionada con una buena calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

## CONCLUSIONES

La prueba Tau c de Kendall muestra un valor de 0,409 y  $p=0,000<0,05$ , datos que permiten afirmar que existe una moderada y directa relación entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari.

De acuerdo a los resultados de la prueba Tau c de Kendall se tiene un valor de 0,373; y  $p=0,000<0,05$ . En base a estos datos se afirma que existe una moderada y directa relación entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

El análisis de los resultados de la prueba Tau c de Kendall muestra un valor de 0,307; y  $p=0,002<0,05$  resultados que posibilitan afirmar que existe una baja y directa relación entre la gestión educativa y la relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

La prueba Tau c de Kendall muestra un valor de 0,243 y  $p=0,005<0,05$ . Resultados que permiten sostener que existe una baja y directa relación entre la gestión educativa y pertinencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria

De acuerdo a los resultados de la prueba Tau c de Kendall se tiene un valor de 0,421 y  $p=0,000<0,05$ . En consecuencia, se afirma que existe una directa y moderada relación entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

El análisis de los resultados de la prueba Tau c de Kendall muestra un valor de 0,436 y  $p=0,000<0,05$ . Resultado que permite afirmar que existe una moderada y directa relación entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria.

## **RECOMENDACIONES**

Al director de la Unidad de Gestión Educativa de Pichari, implementar cursos de fortalecimiento en la gestión educativa dirigido a directivos de instituciones educativas del nivel de educación primaria.

A los directivos de las instituciones educativas de nivel de educación primaria del distrito de Pichari, velar por lograr niveles óptimos de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

A los maestros del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, contribuir a la mejora de la equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia educativa impartida a los estudiantes de sus aulas.

A los investigadores en esta línea de investigación realizar trabajos orientados a la obtención de resultados referidos a estas variables en muestras mayores con la finalidad de generalizar sus resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adelli, M. (2004). Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes. Madrid: Edic. Pirámide Grupo Anaya.
- Arava (1998). Los principios generales de la gestión educativa. Bogotá.
- Bolívar, A. (2001). *La calidad en educación: ¿Qué alternativas tiene la izquierda?* España: Interamericana. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/301787136\\_La\\_calidad\\_en\\_educacion\\_Qu\\_e\\_alternativa\\_tiene\\_la\\_izquierda](https://www.researchgate.net/publication/301787136_La_calidad_en_educacion_Qu_e_alternativa_tiene_la_izquierda)
- Carrasco, S. (2002) *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA*. Tesis de Maestría, UNMSM. Lima. Choque.
- Castro, F. (2005) *Gestión curricular: Una nueva mirada sobre el currículum y la institución educativa*. En *Horizontes Educativos*, Vol. 10 (1), p. 13 – 25. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97917573002>
- Chipana, M. (2015) *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román Y Azángaro – 2013*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/276>
- Choque, J. (2005) Gerencia educativa. Lima: Edit. Edimad.
- Chubb, J. y Moe, T. (1990). *Politics markets and America's schools*. Washington, D.C.: The Brookings Institution.
- Cruz, A., Orozco, A., Varela, G., Trespacios, J., Zapata, J., Bustamante, M., Duque, M. y Atehortúa, M. (s/f) *Competencias gerenciales del Directivo docente, para el ejercicio efectivo de la Gerencia educativa. Identificación, Descripción y metodologías para su Desarrollo*. Universidad San Buenaventura. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/7d4c/e2afb599a10ceca7465539f7ef544f9097d1.pdf>
- Cruzalegui, M. (2018) Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2184/TM%20CE-Ev%203753%20C1%20-%20Cruzalegui%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Edwards, V. (1991). *El Concepto de Calidad de la Educación*. Chile. UNESCO/OREALC
- Elliot, J. (2017) *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1355/TM%20CE-Ge%203124%20E1%20-%20Elliot%20Arias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gairín, J., y Ramírez, G. (2015) *Las instituciones educativas como promotoras de la equidad y del desarrollo sociocomunitario*. Retrieved from [https://ddd.uab.cat/pub/lIibres/2015/142465/instedupro\\_a2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/lIibres/2015/142465/instedupro_a2015.pdf)
- Ipeba (2011) *Equidad, acreditación y calidad educativa*. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/885/515.%20Equidad%2c%20acreditaci%c3%b3n%20y%20calidad%20educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el Control total de calidad?* La modalidad Japonesa. Bogotá: Editorial Norma.
- Latapí, P. (2006). *Tiempo educativo mexicano*. UAG. México.
- Linares, M. (2006) *Gestión de la calidad total educativa en el Perú*. Lima.
- Lujambio, A. (2009) *Modelo de gestión educativa estratégica*. Programa Escuelas de Calidad. Secretaria de Educación Pública. México.
- MINEDU (2010) *Cuatro rutas hacia y una educación de calidad. Guía para maestros y personal directivo*. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/3752>
- Ortega, J. (2015) *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. Universidad De Salamanca. Recuperado de: [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI\\_Ortega\\_MohedanoJ\\_Calidadesatisfacci%F3nestudiantes.pdf;jsessionid=392CD2B78338DC934955049876333F8E?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI_Ortega_MohedanoJ_Calidadesatisfacci%F3nestudiantes.pdf;jsessionid=392CD2B78338DC934955049876333F8E?sequence=1)
- Pérez, M. (1995) *Diccionario de administración* Lima, Perú: San Marcos.
- Salas, J. y Lucín, R. (2013) *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>
- Salazar, K. (2017) *Autoevaluación de la gestión y el nivel de Calidad de los Programas No escolarizados de Educación inicial II Ciclo Hermann Gmeiner Yurac Urpi 3 de la UGEL N 05 de San Juan de Lurigancho*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1814>
- Senlle, A., y Gutiérrez, N. (2004) *Calidad en los servicios educativos*. España. Retrieved from <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Taylor, F. W. (1972), *Cientific Management; Shop Management; Taylor's Testimony before the Special House Committe*, Connecticut, Greenwood Press.
- Ubillús, M. (2018) *Gestión educativa y el desempeño docente universitario en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura, Piura 2018*. Universidda de Piura. Recuperado de:

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4003/MAE\\_EDUC\\_GE\\_1901.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4003/MAE_EDUC_GE_1901.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

UNESCO (2000). *La educación encierra un tesoro. Informe de la Comisión Delors*. Paris: Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado de: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa)

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión educativa y pertinencia de la calidad en</p>	<p><b>Objetivo General</b> Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco 2021</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco 2021</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> Existe relación significativa entre la gestión educativa y equidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión educativa y relevancia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión educativa y</p>	<p>Variable 1: Gestión educativa</p> <p>Dimensiones: Pedagógica Institucional Administrativa Comunitaria</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo</p> <p>Dimensiones: Equidad Relevancia Pertinencia Eficacia Eficiencia</p>	<p>Tipo: Descriptivo Diseño: Correlacional Población: 50 docentes del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco</p> <p>Muestra: 45 docentes del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>

<p>las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención-Cusco?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco?</p>	<p>educativa y pertinencia de la calidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p>	<p>pertinencia de la calidad en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión educativa y eficacia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión educativa y eficiencia en las instituciones educativas del nivel de educación primaria del distrito de Pichari, la Convención- Cusco</p>		
---	---	--	--	--



## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA**  
**Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación**  
**Maestría en Gestión Educativa**

**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTACIÓN**

Estimado docente presente cuestionario pretende recopilar información referente a la Gestión Educativa que presenta el director en la IE donde usted labora. Por ello rogaría a usted poder responder con sinceridad, seriedad y en forma personal a las preguntas del cuestionario. Agradezco tu apoyo y generosidad por participar en esta encuesta.

Marcar con una (X) en el casillero que consideres la respuesta correcta según la leyenda que se presenta. Siendo el puntaje más favorable el 3 y el puntaje menos favorable el 1  
 Marcar solo una respuesta a cada pregunta

<b>3=</b>	Siempre
<b>2=</b>	Pocas veces
<b>1=</b>	Nunca

ITEMS		Siempre	Pocas veces	Nunca
<b>DIMENSIÓN PEDAGÓGICA</b>				
1.	El director se interesa por mejorar la calidad educativa en la IE.			
2.	El director logra el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la IE.			
3.	El director es innovador y visionario en el desempeño de sus funciones.			
4.	El director promueve la innovación y capacitación del docente.			
5.	El director implementa actividades de reforzamiento escolar a estudiantes que muestran dificultades en el aprendizaje.			
6.	El director orienta y promueve la participación del equipo docente en los procesos de planificación curricular a partir de los lineamientos del sistema curricular nacional y en articulación con la propuesta curricular regional.			
7.	El director propicia una práctica docente basada en el aprendizaje colaborativo y por indagación, el conocimiento de la diversidad existente en el aula y lo que es pertinente a ella.			
8.	El director monitorea y orienta el proceso de evaluación de los aprendizajes, el uso de estrategias y recursos metodológicos, así como el uso efectivo del tiempo y los materiales educativos de aprendizaje de los estudiantes y considerando la atención de sus necesidades específicas.			
<b>DIMENSIÓN INSTITUCIONAL</b>		<b>Siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
9.	El director mantiene buenas relaciones interpersonales con los docentes.			
10.	El director maneja estrategias de prevención y resolución pacífica de conflictos mediante el dialogo, el consenso y la negociación.			
11.	El director practica una comunicación horizontal, abierta y flexible con todos los agentes de la comunidad.			
12.	El director genera un clima escolar basado en el respeto a la diversidad, colaboración y comunicación permanente, afrontando y resolviendo las barreras existentes.			
13.	La I.E cuenta con un PEI elaborado con la participación de la comunidad educativa.			
14.	La IE cuenta con un PCIE que orienta los procesos pedagógicos a través de la diversificación curricular.			
15.	La IE cuenta con un PAT elaborado de manera participativa en el cual se establece las actividades anuales en función a los compromisos de gestión.			

16.	La IE cuenta con un RI que establece las funciones los derechos , normas de convivencia , sanciones y estímulos de los integrantes de la comunidad educativa .			
17.	El director fomenta la colaboración y participación docente en las actividades académicas y administrativas.			
18.	El director gestiona el uso óptimo del tiempo en la IE a favor de los aprendizajes, asegurando el cumplimiento de metas y resultados en beneficio de todas y todos los estudiantes.			
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>Siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
19.	El director cumple con la normatividad y supervisión de las funciones.			
20.	El director gestiona el uso óptimo de los recursos financieros en beneficio de las metas de aprendizaje trazadas por la institución educativa bajo un enfoque orientado a resultados.			
21.	El director es imparcial para sancionar las faltas e incumplimientos del personal docente.			
22.	El director comparte con sus miembros la responsabilidad en la toma de decisiones.			
23.	El director se preocupa por preservar los bienes y materiales de la I.E.			
24.	El director implementa estrategias y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de la gestión escolar ante la comunidad educativa.			
25.	El director gestiona el uso óptimo de la infraestructura, equipamiento y material educativo disponible, en beneficio de una enseñanza de calidad y el logro de metas de aprendizaje de los estudiantes			
26.	El director dirige el equipo administrativo y/o de soporte de la institución educativa, orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos institucionales.			
	Establece metas y responsabilidades claras para el equipo docente y el personal administrativo			
<b>DIMENSIÓN COMUNITARIA</b>		<b>Siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
27.	El director tiene buena relación con los padres y madres de familia de la IE			
28.	El director incentiva los proyectos de proyección social en la comunidad educativa.			
29.	El director busca aliados con instituciones estatales, municipalidades , eclesiásticas ,órganos civiles,etc.			
30.	El director promueve la participación organizada de las familias y otras instancias de la comunidad para el logro de las metas de aprendizaje a partir del reconocimiento de su capital cultural.			

**Gracias por tu colaboración**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**  
**Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación**  
**Maestría en Gestión Educativa**

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD EDUCATIVA**

**DATOS INFORMATIVOS:**

Escala Magisterial: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / 2019

Sexo: H ( ) M ( )

Situación laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

Tiempo de servicio: 1-5 años ( ) 6-10 años ( ) 11-20 años ( ) 21-30 años ( )

**INSTRUCCIONES:**

Estimado docente, a continuación le presentamos una serie de enunciados, léalos detenidamente y responda de manera sincera y veraz marcando con una X en el casillero que crea conveniente según la siguiente escala.

1	2	3	4	5
1: Nunca (N)	2: Casi nunca (CN)	3: A veces (AV)	4: Casi siempre (CS)	5: Siempre (S)

	<b>Dimensión 1: Equidad.</b>				
1	En la institución educativa, se presta atención a los estudiantes en relación con las necesidades educativas específicas.				
2	La institución educativa brinda apoyo suficiente para el logro de las competencias de los estudiantes.				
3	Cree que los recursos de la institución educativa se distribuyen equitativamente.				
4	Los materiales didácticos usados en la clase, le sirven para conseguir los resultados deseados con los estudiantes.				
	<b>Dimensión 2: Relevancia.</b>				
5	La institución educativa se preocupa por la distinción de sus estudiantes.				
6	Los aprendizajes que adquieren los estudiantes en la institución educativa les sirve para desarrollarse para la vida.				
7	Los estudiantes reciben aprendizajes significativos.				
8	Considera que el perfil del estudiante egresado tiene las competencias del contexto social y cultural.				
	<b>Dimensión 3: Pertinencia.</b>				
9	Participa constantemente en los procesos de aprendizaje que se originan en el aula.				
10	Los estudiantes realmente aprenden lo que deben de aprender.				

11	Los aprendizajes que reciben los estudiantes responden a sus necesidades e intereses sociales.					
12	Los aprendizajes que se brindan en la institución educativa se da sin distinción social, raza, cultural, religión, género, etnia, etc.					
	<b>Dimensión 4: Eficacia.</b>					
13	Está comprometido en el cumplimiento de sus funciones.					
14	La institución educativa está enfocada a brindar calidad, respondiendo a las expectativas de los estudiantes.					
15	La institución educativa elabora una propuesta de perfil del egresado de acuerdo con las expectativas del mercado.					
16	La institución educativa desarrolla y/o participa de concursos internos y externos.					
	<b>Dimensión 5: Eficiencia.</b>					
17	Considera que la institución educativa en el nivel secundaria es de calidad.					
18	La institución educativa elabora el presupuesto mensual.					
19	Los directivos establecen un plan de prioridades en cuanto a necesidades de infraestructura; una vez que se hayan fijado las metas institucionales.					
20	Se realizan estudios de mercado para evaluar la cobertura del servicio educativo.					

**Gracias por su colaboración**

## Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre Gestión Educativa

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	32,60	155,156	,872	,952
item2	32,60	160,489	,358	,954
item3	32,60	155,156	,872	,952
item4	32,80	157,733	,500	,954
item5	32,70	162,456	,146	,955
item6	32,60	155,156	,872	,952
item7	32,70	157,122	,589	,953
item8	32,80	154,622	,748	,952
item9	32,60	160,489	,358	,954
item10	33,00	161,556	,203	,955
item11	32,50	161,167	,401	,954
item12	32,60	160,489	,358	,954
item13	32,60	155,156	,872	,952
item14	32,60	164,044	,025	,956
item15	32,60	155,156	,872	,952
item16	33,00	162,444	,135	,955
item17	33,10	163,433	,067	,956
item18	32,40	164,489	,000	,955
item19	32,60	155,156	,872	,952
item20	32,90	160,544	,275	,955
item21	33,30	163,122	,157	,955
Item22	32,60	160,489	,358	,954
item23	32,60	155,156	,872	,952
item24	32,60	160,489	,358	,954
item25	32,60	155,156	,872	,952
item26	32,80	157,733	,500	,954
item27	32,70	162,456	,146	,955
item28	32,60	155,156	,872	,952
item29	32,70	157,122	,589	,953
item30	32,60	155,156	,872	,952

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	30

## Prueba de confiabilidad sobre calidad educativa

### MATRIZ DE DATOS DE FIABILIDAD

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	54,60	46,489	,000	,883
ITEM2	54,60	46,489	,000	,883
ITEM3	55,10	41,656	,670	,873
ITEM4	55,10	41,656	,670	,873
ITEM5	55,40	43,822	,446	,878
ITEM6	55,40	48,933	-,445	,893
ITEM7	54,80	44,178	,381	,879
ITEM8	55,30	45,344	,140	,884
ITEM9	55,50	44,056	,556	,877
ITEM10	54,20	39,956	,684	,872
ITEM11	55,00	44,222	,291	,881
ITEM12	54,90	41,656	,738	,872
ITEM13	55,30	42,011	,678	,873
ITEM14	55,60	46,489	,000	,883
ITEM15	55,10	41,433	,704	,872
ITEM16	55,00	42,000	,631	,874
ITEM17	55,60	46,489	,000	,883

ITEM18	55,30	42,011	,678	,873
ITEM19	54,80	43,289	,545	,876
ITEM20	55,50	45,389	,235	,881

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20



**UNSCH**ESCUELA DE  
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 105-2023-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N<sup>o</sup> 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:


**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

<b>AUTOR</b>	Bach. ZENAIIDA ALVAREZ MISME
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
<b>GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA</b>	MAESTRO
<b>DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO EN EDUCACIÓN , MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL
<b>TÍTULO DE TESIS</b>	GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE PICHARI, LA CONVENCION- CUSCO 2021
<b>EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:</b>	24% de similitud
<b>Nº DE TRABAJO</b>	2129278207
<b>FECHA</b>	10-jul.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 10 de julio del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Geovana Asto Peña  
Responsable Área Académica

GESTIÓN EDUCATIVA Y  
CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO EN LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
DEL NIVEL DE EDUCACIÓN  
PRIMARIA DEL DISTRITO DE  
PICHARI, LA CONVENCION-  
CUSCO 2021

Fecha de entrega: 10-jul-2023 03:32 p.m. (UTC-0500)  
por Zenaida Alvarez Misme

Identificador de la entrega: 2129278207

Nombre del archivo: TESIS\_ZENAIDA\_FINAL\_050723.docx (635.06K)

Total de palabras: 16166

Total de caracteres: 90989

# GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE PICHARI, LA CONVENCION-CUSCO 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

22%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1%

8

Fuente de Internet

<1%

---

Excluir citas                    Activo                    Excluir coincidencias < 30 words  
Excluir bibliografía           Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR  
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL  
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0404-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 12:00. m. de 21 de junio de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Rolando Alfredo QUISPE MORALES** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, por los siguientes miembros: **Dr. Nicolás CUYA ARANGO** y el **Dr. Adolfo QUISPE ARROYO**, para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA DEL DISTRITO DE PICHARI, LA CONVENCIÓN - CUSCO 2021**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por la **Bach. Zenaida ALVAREZ MISME**. Teniendo como asesor al **Dr. Ciro Augusto MADUEÑO GARCIA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduado.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Dieciséis (16)

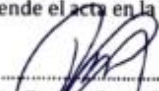
**CALIFICACION (\*)**


Aprobado por unanimidad	X
Aprobado por Mayoría	—
Disaprobada por Unanimidad	—
Disaprobada por mayoría	—

(\*) Marcar con aspa


Por lo tanto, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Zenaida ALVAREZ MISME** el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL**. Siendo las 13:00 hrs. Se levanta la sesión.


Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 13:10 hrs. Del 21 de junio 2023.

  
.....  
**Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA**  
Director (e) de la Escuela de Posgrado

  
.....  
**Dr. Rolando Alfredo QUISPE MORALES**  
Director de la Unidad de Posgrado – FCE

  
.....  
**Dr. Nicolás CUYA ARANGO**  
Miembro

  
.....  
**Dr. Adolfo QUISPE ARROYO**  
Miembro

  
.....  
**Dr. Marco Rolando ARONES JARA**  
Secretario Docente

**Observaciones:**

.....

.....