

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

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



**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA
VICTORIA - PICHARI 2021**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN
EDUCACIONAL**

PRESENTADO POR:

Bach. Karina Carmen Puma Ochoa

ASESOR:

Dr. Anatolio Huarcaya Barbarán

AYACUCHO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis amados y adorados hijos Piero, Claudia, Ghia y Gael con todo mi amor y cariño por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día. A mis padres Simiana y Claudio quienes con sus palabras de aliento y fortaleza no me dejaban decaer para seguir adelante y siempre sea perseverante para cumplir mis ideales. A mi esposo Walter por creer en mi capacidad, por su amor cariño y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A Dios, gracias a él logre concluir mi maestría, el que me ha dado la fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado.

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. Anatolio Huarcaya Barbarán por sus aportes y sugerencias durante el desarrollo de la presente investigación.

A los docentes colegas del colegio por compartir aprendizajes, por su apoyo incondicional y su contribución para el desarrollo de la presente investigación.

A mis hijos por ser el motor y motivo de seguir adelante, por su comprensión, quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para cumplir mis objetivos y brindarles un futuro mejor.

A mis padres por su motivación y enseñarme a no rendirme jamás y que todo se puede lograr con actitud positiva y perseverancia.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Formulación de objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacional	6
2.1.2. Nacional.....	6
2.1.3. Regional.....	7
2.2. Diseño teórico	7
2.2.1. Gestión educativa	7
2.2.2. Gestión educativa estratégica	8
2.2.3. Elementos de la gestión educativa.....	9
2.2.4. Principios de la gestión educativa	10
2.2.5. Modelos de gestión educativa.....	11
2.2.6. Dimensiones de la gestión educativa.....	12
2.2.7. Calidad de servicio educativo.....	15
2.2.8. Enfoque integrador de la calidad	19
2.2.9. Calidad de servicios pedagógicos.....	20
2.2.10. Principios de la calidad educativa	21
2.2.11. Factores intervinientes en la calidad educativa	24
2.2.12. Dimensiones de la calidad del servicio educativo.....	24
2.3. Bases conceptuales.....	27

2.3.1.	Gestión educativa.....	27
2.3.2.	Gestión pedagógica.....	27
2.3.3.	Calidad.....	27
2.3.4.	Calidad del servicio educativo.....	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....		29
3.1.	Formulación de hipótesis.....	29
3.1.1.	Hipótesis general.....	29
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	29
3.2.	Variables.....	29
3.3.	Operacionalización de variables.....	30
3.4.	Tipo y Nivel de investigación.....	32
3.5.	Método de investigación.....	32
3.5.1.	Método hipotético deductivo.....	32
3.5.2.	Método inductivo-deductivo.....	32
3.6.	Diseño de investigación.....	33
3.7.	Población y muestra.....	33
3.7.1.	Población.....	33
3.7.2.	Muestra.....	34
3.8.	Técnicas e instrumentos.....	34
3.8.1.	La técnica.....	34
3.8.2.	Instrumentos.....	34
3.9.	Validez y confiabilidad de instrumentos.....	34
3.9.1.	Validez.....	34
3.9.2.	Confiabilidad.....	35
3.10.	Técnicas de procesamiento de datos.....	36
3.11.	Aspectos éticos.....	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....		37
4.1.	Resultados descriptivos.....	37
4.2.	Resultados inferenciales.....	41
4.2.1.	Prueba de normalidad.....	41
4.2.2.	Prueba de hipótesis general.....	42
4.2.3.	Prueba de hipótesis específica 1.....	43
4.2.4.	Prueba de hipótesis específica 2.....	44
4.2.5.	Prueba de hipótesis específica 3.....	45
4.2.6.	Prueba de hipótesis específica 4.....	47

4.3. Discusión de resultados.....	48
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. CONCLUSIONES	51
5.2. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	58
ANEXOS	60
ANEXO 1. CUESTIONARIOS	61
ANEXO 2. PRUEBA DE CONFIABILIDAD SOBRE CUESTIONARIO DE GESTIÓN EDUCATIVA.....	69
ANEXO 3. PRUEBA DE CONFIABILIDAD SOBRE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La gestión educativa y calidad de servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichari.....	37
Tabla 2 La gestión educativa y desempeño administrativo en la institución educativa La Victoria –Pichari.....	38
Tabla 3 La gestión educativa capacitación del docente en la institución educativa La Victoria –Pichari.....	39
Tabla 4 La gestión educativa y Coordinación y Participación administrativa en la institución educativa La Victoria –Pichari	40
Tabla 5 La gestión educativa e infraestructura y equipamiento en la institución educativa La Victoria –Pichari.....	41
Tabla 6 Prueba de normalidad	42
Tabla 7 Resultado de la hipótesis general.....	43
Tabla 8 Resultado de la hipótesis específica 1	44
Tabla 9 Resultado de la hipótesis específica 2	45
Tabla 10 Resultado de la hipótesis específica 3	46
Tabla 11 Resultado de la hipótesis específica 4	47

RESUMEN

El objetivo central de la presente investigación fue conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichari-202. Para su plasmación se hizo uso de dos cuestionarios que se aplicaron a 31 participantes como miembros de la institución educativa, en una investigación de tipo descriptivo y diseño correlacional. Asimismo, se hizo uso del estadígrafo Rho de Spearman con el que se comprobó las correspondientes pruebas de hipótesis. Por otro lado, el tratamiento estadístico se realizó teniendo como nivel de significancia $p=0,005$ con un nivel de acierto al 95%. La prueba de hipótesis hallada mediante el estadígrafo Rho de Spearman presenta una evidencia estadística razonable que permite afirmar que existe una muy buena y directa relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo corroborada con el valor igual a 0,876 y un $p=0,000<0,05$.

PALABRAS CLAVE: Gestión educativa / calidad / servicio educativo.

ABSTRACT

The central objective of the present investigation was to know the relationship that exists between educational management and the quality of the educational service in the educational institution La Victoria -Pichari-2021. For its realization, two questionnaires were used that were applied to 31 participants as members of the educational institution, in a descriptive investigation and correlational design. Likewise, Spearman's Rho statistician was used to verify the corresponding hypothesis tests. On the other hand, the statistical treatment was carried out with a significance level of $p=0.005$ with an accuracy level of 95%. The hypothesis test found using Spearman's Rho statistician presents reasonable statistical evidence that allows us to affirm that there is a very good and direct relationship between educational management and the quality of educational service corroborated with the value equal to 0.876 and a $p=0.000 < 0.05$

KEY WORDS: Educational management / quality / educational service.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta aborda un tema referido a la gestión educativa y calidad del servicio educativo, variables que adquieren relevancia debido a que una buena gestión educativa es concomitante a una buena calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

Respecto a la gestión educativa Carrasco (2002) considera que éste cumple la importante función “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 medio de esta, se mantiene la independencia de la institución educativa de acuerdo a los lineamientos políticos que orientan su labor a nivel público, asimismo, fortalece el proceso pedagógico ya que atiende a las exigencias de corte local, regional.

Por otro lado en relación a la calidad del servicio educativo, Senlle y Gutiérrez (2005), consideran que “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). Empero, estos autores consideran que la calidad del servicio educativo se debe ver reflejada en las siguientes cualidades: Metodología Didáctico –Pedagógica, Estructural, Servicio, Calidad de Vida, Gestión y Resultados.

En la realización de la investigación se formuló como problema ¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichar 2021? De igual modo, se estableció como objetivo central conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichari-2021.

La investigación como resultado se presenta en cuatro capítulos, de tal manera que en el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema que se concreta en la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, objetivos y la correspondiente justificación.

En el segundo capítulo se establece el marco teórico, en el que se precisa las teorías que orientan la investigación, y que se encuentran estructurados en los antecedentes, diseño teórico y las bases conceptuales basadas en las teorías fundamentales de la investigación.

En el tercer capítulo, se precisa la metodología en el que se realizó la investigación, como parte de ello se establece el tipo, nivel, método, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos, así como el procesamiento estadístico utilizado en la investigación.

En el cuarto capítulo, se aborda los resultados obtenidos en la investigación, los que se encuentran sistematizados en el nivel descriptivo e inferencial. Asimismo, en este punto se presenta la discusión de los resultados obtenidos en el proceso de investigación, los que conducen a la contrastación de los resultados con los antecedentes y el sustento teórico de la investigación.

Finalmente, los resultados hallados en el proceso de investigación, se constituyen como elementos básicos para el desarrollo de futuras investigaciones, contribuyendo de esta manera a la generación de los conocimientos científicos.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

La gestión educativa comprendida como “la capacidad que tiene la institución para dirigir sus procesos, recursos y toma de decisiones, en función a la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atiende” (IPEBA, 2011, p.78). Gestión que en los últimos años viene siendo implementada con la finalidad de generar cambios acordes a las transformaciones que se viene dando en la gestión escolar en nuestro país, que es considerada por el Ministerio de Educación como elemento fundamental para el logro de la mejora de la calidad educativa.

La gestión educativa desempeña un rol fundamental en el sistema educativo peruano, por lo que se ve en la imperiosa necesidad de superar las deficiencias que se ven reflejadas en los campos de organización y de gestión. Para nadie es secreto que la gestión educativa en nuestro país se caracteriza por institucionalizar rutinas tradicionales de gestión y control ineficientes, lo mismo que son opuestos a los cambios que se vienen dando en estos nuevos tiempos. En este contexto, la dirección de las instituciones educativas restringe su función a la administración empírica de recursos, por lo mismo que se encuentra disociada de las labores pedagógicas. Vale decir que no establece indicadores claros de desempeño y colisionando de esta manera con una visión global de la conducción de la institución educativa.

La institución educativa “La Victoria” de Pichari, no se encuentra al margen de esta situación problemática, debido a que en ella se observa la confusión conceptual respecto a la concepción de gestión, gestión educativa y manejo de recursos humanos; es por ello que van a considerar la gestión educativa como sinónimo de manejo de recursos humanos; por otro lado, está la creencia de que la gestión educativa es la actividad de los directivos

centrada en asumir como prioridad el aspecto administrativo y financiero, es decir, consideran la gestión como sinónimo de administración. Asimismo, esta aquellos que consideran la gestión educativa como el manejo del conocimiento, por lo que van sostener que la gestión de la institución educativa debe priorizar el desarrollo del conocimiento, manejo de las relaciones interpersonales, priorizar el aprendizaje y velar por la convivencia equitativa entre docentes.

Precisamente, una buena gestión educativa se encuentra directamente relacionada con una buena calidad educativa. Al respecto, Marchesi, y Martín, (1998) precisan que:

Un centro educativo de calidad es aquel que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los alumnos, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad educativa, promueve el desarrollo profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social. Un centro educativo de calidad tiene en cuenta las características de sus alumnos y de su medio social. Un sistema educativo de calidad favorece el funcionamiento de este tipo de centros y apoya especialmente a aquellos que escolarizan a alumnos con necesidades educativas especiales o están situados en zonas social o culturalmente desfavorecidas. (p.33)

En consecuencia, el que sea buena o no la gestión educativa es la que va determinar la calidad educativa en las instituciones educativas. Es por ello que se considera de mucha importancia el desarrollo de la presente investigación, debido a que permitirá conocer la realidad en el que se encuentra la gestión educativa. Asimismo, posibilitará conocer y determinar el nivel de la calidad educativa en la institución educativa “La Victoria”. En ese entendido, se propone realizar la investigación con la finalidad de conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad educativa en la Institución Educativa “La Victoria” del distrito de Pichari. Resultados que facilitará a los directivos y docentes

reflexionar sobre el estado actual de la labor que vienen desempeñando y proponer alternativas que permitan la mejora en el caso se presentaran limitaciones o fortalecerla si el caso sí lo amerita con la intención de mejorar la calidad de la educación que se imparte en la institución educativa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichari 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la gestión educativa y el desempeño administrativo en la institución educativa La Victoria –Pichari?

¿Cómo se relaciona entre la gestión educativa y la capacitación del docente en la institución educativa La Victoria –Pichari?

¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la coordinación y Participación administrativa en la institución educativa La Victoria –Pichari?

¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la infraestructura y equipamiento en la institución educativa La Victoria –Pichari?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichari-2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y el desempeño administrativo en la institución educativa La Victoria –Pichari.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la capacitación del docente en la institución educativa La Victoria –Pichari.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y coordinación y Participación administrativa en la institución educativa La Victoria –Pichari.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la infraestructura y equipamiento en la institución educativa La Victoria –Pichari

1.4. Justificación

El trabajo de investigación que se busca desarrollar se justifica en los siguientes elementos que se detallan a continuación:

Justificación teórica.

El trabajo de investigación que se desarrollará, se justifica desde el punto vista teórico, en que esta contribuirá a la comprensión teórica de la gestión educativa como elemento fundamental en la conducción de las instituciones educativas, que de acuerdo a Collao (1993),

Está constituida por el conjunto de operaciones, actividades y criterios de conducción del proceso educativo. De acuerdo a esta definición, una buena gestión educativa demandará realizar, durante todo el proceso educativo, las acciones (actividades y operaciones) que son necesarias para lograr los objetivos educativos. (p. 13)

Asimismo, esta comprensión posibilitará a los directivos y maestros comprender el rol fundamental que asumen respecto a la calidad educativa que se brinda en la institución en el que se labora, puesto que de acuerdo a Senlle (2005),

La calidad educativa 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.131)

En consecuencia, son estas las razones teóricas que conduce a la realización de la investigación.

Justificación práctica.

En el contexto actual, la gestión educativa de acuerdo a la investigación realizada por Campano (2019) precisa que, “la gestión educativa actual institucionaliza rutinas formalistas de desempeño y de control, inespecíficas y, por tanto, difícilmente adaptables a situaciones diferentes y cambiantes. La dirección está restringida a la administración general de recursos, y disociada de las tareas pedagógicas” (p.29).

Es decir, no precisa indicadores de gestión escolar que permitan reorientar la gestión educativa desde una perspectiva actual y por ende colisionan con la mejora de la calidad educativa que se brinda a los estudiantes.

Precisamente, con la finalidad de contribuir en la solución de las dificultades mostradas en la gestión educativa y la calidad educativa en la Institución Educativa “La victoria” del distrito de Pichari es que se realiza la presente investigación, mejora que nacerá a partir de los resultados que se puedan obtener como producto de la investigación que se aspira realizar.

Utilidad metodológica.

“La tarea de la metodología, en consecuencia, se encamina a examinar, valorar, refutar o corroborar la eficacia de los métodos en los diversos campos del conocimiento” (Aguilera, 2013, p. 91).

En efecto, la investigación desarrollada se enmarca en el diseño correlacional y presenta pertinencia en todos los aspectos abordados desde el punto de vista metodológico, constituyéndose en vía para investigaciones respecto a las variables estudiadas. Asimismo, en este proceso se adecuaron instrumentos que fueron validados y hallados su correspondiente fiabilidad, los que podrán ser utilizados en futuras investigaciones.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Internacional*

Salas (2013) mencionó que:

La 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. El tipo de investigación es descriptivo exploratorio de diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 202 estudiantes a partir de una población de 407 estudiantes y 22 maestros. Empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión:

Luego de conocer la fortaleza y oportunidad a nivel de la organización educativa, donde intervienen maestros, estudiantes y padres, se evidenció que se encuentran contentos con la prestación de servicio. Destacan que la parte administrativa, debe dirigir esfuerzos en bien de la infraestructura, y para ello, se debe realizar inversiones en este aspecto físico de la institución. De cumplirse con esta necesidad, se brindará un servicio eficiente y, ofrecer otro servicio como una potencialidad nueva. (p. 76)

2.1.2. *Nacional*

Nole (2017) utilizó el tipo de investigación 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 conclusión que, la gestión educativa y la calidad presentan una correlación positiva, esta asociación indica que el progreso de una de las variables necesariamente implica el avance de la otra variable.

Elliot (2017) también uso el tipo de investigación descriptivo correlacional de diseño no experimental de tipo transversal. La población fue de 860 alumnos y 148 docentes. Tras el muestreo no probabilístico se trabajó con 14 directores de las diferentes instituciones. Empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Llegando a la conclusión que existe una correlación significativa entre la gestión estratégica y calidad de servicio a nivel de las instituciones educativas, cuya asociación se ubica en un nivel alto. Del mismo modo, se evidencia una relación significativa de la gestión estratégica con el rendimiento administrativo. A ello, se suma la asociación directa de la gestión estratégica con las capacitaciones que reciben los docentes.

Atencio (2019) utilizó una investigación de tipo descriptiva y diseño correlacional. Recabada la información de manera transversal en una muestra de 60 participantes, en el que se concluye que estadísticamente se observa una relación positiva entre gestión educativa y calidad del servicio educativo, el cual contribuye a la mejora académica de los estudiantes.

2.1.3. Regional

Arana (2021) desarrollaron una investigación de considerado como descriptivo y el diseño correlacional. En ella se pudo concluir que se tiene la presencia de una relación positiva entre la gestión y calidad educativa en el distrito de Ayacucho.

2.2. Diseño teórico

2.2.1. Gestión educativa

Refiere Castro (2005) que:

La gestión educativa es un 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, Carrasco (2002) considera que la gestión educativa: Cumple la importante función 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 medio de esta, se mantiene la independencia de la institución educativa de acuerdo a los lineamientos políticos que orientan su labor a nivel público, asimismo, fortalece el proceso pedagógico ya que atiende a las exigencias de corte local, regional.

Así mismo, Choque (2005), comenta que “busca el equilibrio dentro de la institución 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).

Para Coronel (2019), “es el conjunto de las distintas situaciones a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de un plan educativo” (p. 15).

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.

2.2.2. *Gestión educativa estratégica*

Para Marrujo (2014), “es un proceso que va más allá de los simples cambios administrativos y abarca todo lo que concierne a los procesos educativos, tanto administrativo y social, como laboral y pedagógico” (p. 5).

Según la UNESCO (2011) “es una conducción o instrucción de los agentes que conforman la actividad de orientar, dirigir y controlar, para llevar cabo una buena gestión y a la vez el usuario se sienta satisfecho” (p. 11).

Es decir, se entiende por gestión educativa como aquella actividad relacionada con el proceso teórico que integra y relaciona de forma vertical y horizontal a cada uno de los agentes educativos con el propósito de satisfacer las exigencias sociales que se presentan en la educación. Siento una actividad sistemática que se orienta a fortalecer la labor en los centros educativos y su proyecto institucional ya que estos repercuten de forma directa en el proceso pedagógico, labor directiva, vínculos con la comunidad y trabajo administrativo; para conservar la independencia de la entidad. En esa medida, se busca atender y satisfacer la exigencia o demanda local, regional y mundial.

2.2.3. Elementos de la gestión educativa

Los elementos de la gestión educativa se organizan con fines didácticos, puesto que dependen unos de otros para el éxito educativo. Linares (2006) refiere 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)

2.2.4. Principios de la gestión educativa

Para Arava (1998), los principios de la gestión educativa son los que orientan el proceso educativo y estas son las siguientes:

Gestiones centradas en el educando. La finalidad de las instituciones educativas es promover los aprendizajes de los discentes; es decir, educarlos. En ese sentido, toda tarea o actividad llevada a cabo por el director se canaliza para el bien de estos objetivos institucionales.

Jerarquización y poderes definidos. A través de esta se busca unidad en las diferentes acciones que se implementan en las entidades, cuyo rol de dirigir, impulsar y ordenar lo lleva a cabo el director, pero respetando las funciones de cada área u oficina.

Precisiones sobre quiénes y cómo se asume una decisión. Por medio de esta, se busca fijar las responsabilidades del personal, estamentos y equipos que lleven a tener una correcta decisión y resultado en bien de los educandos.

Tener una idea clara sobre el sistema de intervenciones. Se estable este punto para que cada integrante del centro educativo se desempeñe en función al objetivo o propósito de la organización. Es importante, para ello, fijar el sistema correcto de

intervención. Se debe comunicar a cada agente la forma de participar y contribuir coherentemente con el objetivo institucional.

Ubicar al trabajador según sus competencias o especializaciones. Es relevante asignar funciones de acuerdo a la habilidad y competencia de un trabajador; se realiza esta labor para tener un mayor desempeño y así fortalecer sus habilidades.

Por medio de esta, se busca fortalecer las diferentes áreas que se halla en una entidad.

Coordinaciones fluidas y correctamente definidas. Implementar mecanismos para coordinar de forma inmediata y pertinente, se busca sincronizar las tareas, eliminar barreras y así cumplir las actividades rápidamente, en el tiempo establecido.

Ser transparentes y establecer vínculos comunicativos eficientes. Cada una de las actividades que se lleve a cabo en las instituciones educativas será comunicada a cada trabajador y para ello, es correcto implementar medios comunicativos eficaces.

Por medio de esta se fomenta un ambiente positivo, se evita las desconfianzas, incomprensiones y calumnias superfluas.

Controlar y evaluar de forma eficaz con el fin de mejorar continuamente. Por medio de los controles, se busca brindar informaciones coherentes con la decisión y se garantice que el director asuma una tarea de acuerdo al objetivo institucional que se persigue. (p.78)

2.2.5. Modelos de gestión educativa

Adelli (2004) comenta que:

La gestión educativa es un concepto moderno que se encuentra en constante evolución de acuerdo a los procesos sociales. Los modelos son los siguientes:

Modelo normativo: corresponde a la segunda mitad del siglo XX, se dio por iniciativa del gobierno como parte del conjunto de acciones para alcanzar el futuro

anhelado a partir de acciones presentes. Sin embargo, carece de dinámica social durante la planificación, siendo lo planificado el único escenario cierto.

Modelo prospectivo: comparte el enfoque del modelo anterior sin embargo no se centra solo en el futuro, sino que también observa el pasado y lo convierte en uno entre muchos escenarios alternativos posibles. Para dicho fin el manejo financiero se hace indispensable la gestión.

Modelo estratégico situacional: parte de una situación crítica. Por ello, deja en evidencia que se requiere un análisis de la situación y planificación estratégica para prevenir amenazas y la viabilidad, puesto que cada realidad presenta características propias.

Modelo de la gerencia de la calidad educativa: parte desde fines del siglo XX, en la búsqueda de calidad en servicios y productos, lo que incluye la organización del trabajo para la calidad total. Se realizan los estudios que sustentan en qué consiste la calidad educativa, estableciendo estándares y normas de medida de la calidad.

2.2.6. Dimensiones de la gestión educativa

Según argumenta Lujambio (2009), las dimensiones de la gestión educativa son: la gestión directiva, la gestión pedagógica, la gestión de la comunidad y la gestión administrativa.

2.2.6.1. Gestión pedagógica

Ubillús (2018) menciona 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).

Las instituciones educativas deciden y organizan las actividades y disponen de los materiales de acuerdo a su gestión a implementar en la institución

educativa. Se garantiza las adecuaciones, implementaciones y mejoramientos constantes sobre el servicio educativo y aplicación del currículo. También se debe implementar un sistema o mecanismo que contribuya a diseñar el programa anual de los docentes para luego ser controlados y evaluados según los propios criterios curriculares. Se debe asegurar el proceso de enseñanza y aprendizaje. A través de esta, se busca cumplir con cada actividad que persigue la institución y ello, la diferencia de las demás. A esto se suma la particularidad que poseen sus trabajadores ya que unen los conocimientos y el modelo didáctico. Se considera la modalidad a enseñar, la teoría para enseñar y generar aprendizajes que forman parte de la práctica docente, sus valores y significados asignados a cada saber, el criterio para evaluar el proceso y resultado.

Rojas (2012) la concibe “como el conjunto de acciones y procesos curriculares de planificación, desarrollo de los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación curricular, organización académica, y todo referente a la función de educar” (p. 19).

2.2.6.2. Gestión institucional

Para Ubillús (2018) “Corresponde a las responsabilidades de los diferentes actores (administrativos, docentes, etc.) en el desarrollo institucional, entre las cuales destacan: la resolución de problemas y trabajo en equipo para dar seguimiento a cada una de las actividades” (p. 30).

Es indispensable emplear un canal para comunicarse y tener una relación interpersonal positiva entre todos, así se planifica, supervisa y evalúa la parte administrativa de la organización, se elabora el organigrama, la norma

pertinente que se inscribe en el Manual de Organizaciones y funciones para luego ser socializadas a las distintas áreas de la entidad.

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).

2.2.6.3. Gestión administrativa

Se considera un aspecto importante para mejorar a nivel de la organización ya que se diseña, ejecuta y evalúa las tareas para cumplir con la misión del centro educativo. Además, se da uso pertinente al recurso por medio de procesos dispuestos u orientados a cambios constantes o continuos.

Para Ubillús (2018) “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).

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

Según Pérez (1995) “significa un proceso 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).

2.2.6.4. Gestión comunitaria

Según Ubillús (2018), es la “proyección social de la universidad con el entorno en programas de bienestar y seguridad; relaciones interpersonales con los grupos de interés” (p. 31).

Chipana (2015) alude también a las “... organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc.” (p. 46).

Según Parra (2009) es,

La participación y cooperación de la comunidad educativa (familias, miembros de la comunidad y las organizaciones comunitarias), constituyen un factor importante para lograr la calidad en la enseñanza. Esta participación comunitaria en la gestión educativa es concebida como 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 acciones que conlleva a la intervención de los agentes educativos en cuando a la decisión o medida a ser asumida en la entidad, se orienta a una relación de la sociedad con el centro educativo de cualquier nivel; vínculo del padre con el estudiante; y demás agentes que de la comunidad. También se identifican actividades referidas a las promociones y tener una intervención correcta en las comunidades educativas por medio de los diseños, ejecuciones y evaluaciones de las diferentes estrategias que buscan prevenir situaciones adversas y así convivir de forma amena entre los integrantes. Las cuales no están condicionadas por su origen, ideología, sexo, cultura y se busquen atender y promover en la actividad educativa.

2.2.7. Calidad de servicio educativo

2.2.7.1. La calidad

Gómez (1991) la define como “la satisfacción de un consumidor, utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos, de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad” (p. 22).

Esta se orienta a una propiedad que busca satisfacer las habilidades que son calificadas como una necesidad implícita o explícita. A esto se suman las percepciones de los clientes quienes califican la calidad de los servicios; es decir, es atender la necesidad del usuario y quede conforme con los productos o servicios. En ese sentido, se define según la particularidad de la realidad social o circunstancia que rodea a la persona; forman parte de esta, como ejemplos, las atenciones o servicios postales, de odontología, productos, recursos educativos, entre otros.

Senlle y Gutiérrez (2004), señalan que la calidad

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)

Para Edwards (1991),

La calidad en el proceso pedagógico 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)

Este estudioso manifiesta que se identificaron treinta y ocho elementos que favorecen o contribuyen a una educación de calidad, en donde se considera

el contenido y método pedagógico como también los materiales. Su principal rol es realizar mediciones sobre el desempeño, el cual se califica como un indicador de la calidad; por tanto, al promediar las puntuaciones alcanzadas por los estudiantes se llega a determinar el desenvolvimiento de una persona por medio de la unidad cuantificable y son evidenciadas por medio de la calificación.

2.2.7.2. Calidad de servicios educativos

Muñoz (2003) manifiesta que:

Brindar un servicio educativo de calidad responde a la satisfacción de cada integrante o persona que forma parte de una cultura; se evidencian acciones efectivas para cumplir cada meta a lograr; se promueven por medio de un proceso cultural pertinente, se aprovecha oportunamente el recurso para tener una distribución equitativa de los mismos entre la población a atender; se destaca el beneficio social y económico. Por tanto, se distribuye equitativamente en cada agente o trabajador de la organización a quienes se dirigió.

Para Senlle (2005)

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)

Empero, estos autores consideran que la calidad del servicio educativo se debe ver reflejada en las siguientes cualidades: Metodología Didáctica – Pedagógica, Estructural, Servicio, Calidad de Vida, Gestión y Resultados.

Gairín (2015), comenta 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)

Las instituciones educativas que ofrecen un servicio de calidad cuentan con materiales apropiados, llevan el proceso con normalidad, el resultado es producto de la teoría revisada y adecuada para la organización. Por ello, las instituciones, a través de procesos participativos, se define el modelo de calidad a ser predicado. Esta situación se compara con los modelos educativos ya que establecen la calidad para las escuelas, según la formación holística que se persigue en los educandos para lograr metas mayores.

Al respecto, Caro (2012) agrega una definición subjetiva de la calidad en educación, la cual se construye de manera social, en correspondencia con su realidad e integra principios éticos. Bajo este panorama, los agentes educativos que son conformados por los maestros, apoderados, educando y administradores poseen una noción distinta.

Para Duchi (2001)

La calidad en los servicios educativos se constituye en las actividades sistematizadas, definidas y coordinadas y posteriormente se vayan a controlar y ejecutar como procesos organizados. El gestor se encarga de materializar, junto con su equipo humano, la visión, misión, metas y objetivos empleando herramientas de calidad. (p.78)

Es efectivo cuando se integra la educación y calidad, a ellos se suma el ser eficaz por todos los miembros, ya que serán los principales actores de la

educación, quienes obtendrán el resultado y brindar una enseñanza enmarcada en estándares superiores que debe ser alcanzada por los educandos.

Según Nole (2017) una educación de calidad promueve:

- La construcción de conocimientos psicológica, social y científicamente significativos.
- El desarrollo de procesos de pensamiento y estrategias cognitivas que permitan al alumno “aprender a aprender”.
- El desarrollo de habilidades básicas que posibiliten al educando la inserción en el nivel inmediato superior o la participación plena en la vida activa.
- La aplicación del conocimiento para operar sobre la realidad.
- El manejo de la duda y la discusión.
- El crecimiento de la persona como tal. (p. 40)

A partir de la idea expuesta, se entiende por calidad en los centros educativos a una concepción filosófica que se sustenta en el valor, también es un lineamiento político en las organizaciones orientadas a la aplicación del principio pedagógico a favor de los estudiantes ya que ellos deben ser atendidos de forma eficiente y en ambientes adecuados que cumplan con todo lo necesario.

2.2.8. *Enfoque integrador de la calidad*

Según Elliot (2017) este enfoque se presenta desde tres perspectivas:

Perspectiva interna

Se busca ser eficiente. Las organizaciones deben ofrecer bienes según las demandas de los mercados, para ello es indispensable la elaboración de productos de acuerdo

al costo o precio y la producción, las cuales llegan a ser pactadas con los consumidores de manera clara o manifiesta.

Perspectiva externa

Destaca la labor eficaz porque se busca satisfacer a los consumidores. Se presenta en un mercado donde existe una alta competencia, fuertes intercambios tecnológicos y transformaciones constantes según el consumidor, se busca atender al cliente porque será él quien determine el uso de algún producto según sus precios.

Perspectiva global

Los logros que presenta una organización están relacionados con el grado de satisfacción de las personas que disponen de los productos y son quienes la califican en función a su eficiencia. Por ello, ser excelentes instituciones conlleva a asumir un norte filosófico de trabajo en donde toda la actividad es dinámica y se ajusta a los objetivos institucionales para luego ser evaluados por su eficiencia y eficacia. Del mismo modo, se cumple con la exigencia de cada persona que trabaja en el centro educativo ya que dan valor a la mencionada organización. (p. 68)

Finalmente, de acuerdo a este panorama, se define la calidad según el estándar establecido por misma entidad que llega a producir algunos bienes, en función al estándar que demanda los mercados (cliente) y el logro de la excelencia para llevar a cabo en su primera instancia.

2.2.9. Calidad de servicios pedagógicos

Según Nole (2017), consta de tres enfoques:

- Uno, absoluto, donde la calidad se refleja en toda la institución. Se destaca cualidades, clases, categorías. Es el equivalente de pertinente, excelente, destaca las particularidades individuales de los servicios educativos.
- Dos, relativo, está relacionada con el nivel de pertenencia en la cualidad, aquí se identifican las comparaciones por medio del grado entre instituciones educativas.

Se busca la coherencia entre las actividades complejas. Se fundamenta en la idea que no existe una sola definición sobre la noción de calidad.

- Tres, integral, se busca la armonía entre los elementos que se hallan en las instituciones educativas.

Las organizaciones de calidad realizan sus actividades en función a la meta educativa establecida ya que es el elemento medular de la calidad en el campo educativo. Se promueve la intervención de la persona, disposiciones del recurso. Se ejecuta cada proceso para obtener un resultado con la finalidad de tener mejoras progresivas (Calzado, 2015).

2.2.10. Principios de la calidad educativa

Para Rendón (2009, pp. 34-36), los principios de la calidad educativa son:

Flexible. La forma de atender a los educandos debe ser considerada a partir de su misma realidad; es decir, se considera el contexto social y cultural. Así se evidencia un trabajo pedagógico diverso y no solo prima la homogeneidad, cuya función es fortalecer el proceso de enseñanza y la construcción de los aprendizajes a nivel individual y cultural. En tal caso, según Elliot (2017) “Es preciso respetar e impulsar la autogestión de las organizaciones educativas para que, en el ámbito de su competencia, responda a la población que beneficia al satisfacer sus demandas con un sentido de empatía y responsabilidad” (p. 74).

La política, programa y proyecto educativo al ser diseñados toma en cuenta la situación de las personas a quienes se dirigen, para luego realizar la adaptación respectiva según el nivel educativo ya que no deben ir en contra de la norma o criterio básico para ser implementados.

Equidad. Según Elliot (2017), la educación equitativa de calidad “es aquella que se brinda a todos por igual, pero considerando las características y oportunidades que cada

beneficiario requiere, es decir, es importante la individualidad de los estudiantes, su contexto social, su ámbito cultural y su entorno geográfico” (p. 75).

Por medio de esta, se busca ordenar la diversidad, entender el principio de las igualdades y las diferencias, cuando se busca garantizar o prestar atención a la necesidad de un sujeto se asegura una oportunidad diferenciada al derecho de ser educado. La equidad se da en el acceso, al brindar oportunidades para la incorporación al nivel educativo que requiera el usuario. Equidad en la distribución de recursos “financieros, materiales, humanos, tecnológicos y pedagógicos, según las distintas necesidades y capacidades de personas o grupos” sin discriminación alguna. Finalmente, la equidad en los resultados de aprendizaje, todos los estudiantes están aptos y debidamente preparados para resultados equiparables, favoreciendo los encuentros entre la gran diversidad de estudiantes.

Relevancia. Según Elliot (2017), “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. 75).

Halla un vínculo con cada fin educativo, en la cual se considera la posición política y social de acuerdo a la realidad cultural e históricamente determinado. Por medio de esta, se destaca la tipología de aprendizaje que se estable en bien de las personas de estos últimos años, asimismo, hace posible el conocimiento, la convivencia, el respeto al derecho y libertad de los humanos. Así se busca una asociación correcta de las exigencias sociales y el progreso personal de individuo, para arribar a una educación integral y sea formativa.

Pertinente. Según Elliot (2017), indica que “la educación tenga para los beneficiarios directos, considerando los contextos sociales y características de los estudiantes, en congruencia con el currículo a desarrollar; de tal forma que los contenidos educativos sean eminentemente significativos” (p. 76).

Todo ello, implica cambiar la situación a la realidad individual de la persona, en quienes interviene su historia, progreso científico y tecnológico en bien del proceso de los aprendizajes y la misma enseñanza. Es importante considerar el contenido educativo para que sea significativo y esté acorde a la necesidad social, cultural e interés; para ello, se busca aprender las manifestaciones culturales de su realidad, nación y mundo para luego convertirse como persona universal, con actitud personal, independiente, autogobiernos, libertades y sus identidades. Es pertinente porque se incorpora de manera inclusiva cada diferencia cultural, acceder a los conocimientos, aprendizajes, progreso institucional y oportunidad social.

Eficacia. Según Elliot (2017), es “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).

Sobre este punto se destaca la permanencia de los estudiantes en las instituciones educativas, cuántos terminan su formación básica, alcanza los logros respecto al aprendizaje por nivel y se evidencia una correcta distribución del recurso que favorece a los aprendizajes. Por tanto, se califica como aquella estimación sobre la meta educativa y las acciones que dan cuenta de ella, donde no se permite la diferencia social; en otras palabras, las inequidades desaparecen.

Eficiencia. Según Elliot (2017), es cuando se considera “los objetivos educativos esperados y los aprendizajes logrados, mediante la utilización óptima de los recursos destinados para ello. ... se asocia a la eficiencia con los niveles de logro de indicadores que se alcanzan en un período determinado” (p. 77).

Se vincula con las actividades públicas, centrada en la participación del personal que labora en una entidad pública ya que ellos distribuyen el recurso para optimizar la labor

educativa. Al considerar cada principio que sustenta a la calidad en educación implica reformular la política y diseñar tareas que se orienten a la atención de la mayoría.

2.2.11. Factores intervinientes en la calidad educativa

Graells (2002) menciona los siguientes factores intervinientes en la calidad educativa:

Los recursos materiales disponibles: aulas de clase, aulas de recursos, biblioteca, laboratorios, patio, instalaciones deportivas, mobiliario, recursos educativos.

Los recursos humanos: nivel científico y didáctico del profesorado, experiencia y actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo, ratios alumnos/profesor, tiempo de dedicación. Los servicios y las actuaciones que realizan las personas son los que determinan la calidad de toda organización. En este sentido es muy importante su participación y compromiso.

La dirección y gestión administrativa y académica del centro: labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control.

Aspectos pedagógicos: PEC (proyecto educativo de centro), PCC (proyecto curricular de centro), evaluación inicial de los alumnos, adecuación de los objetivos y los contenidos, tratamiento de la diversidad, metodología didáctica, utilización de los recursos educativos, evaluación, tutorías, logro de los objetivos previstos. (p.14)

2.2.12. Dimensiones de la calidad del servicio educativo.

En el proceso de la presente investigación se asume como dimensiones de la calidad del servicio educativo los siguientes factores:

2.2.12.1. La calidad del desempeño administrativo

Buitrón (2006), indica que el factor o elemento para determinar la calidad implica que las instituciones educativas empleen: “los recursos materiales disponibles, los 4 recursos humanos, la dirección y gestión administrativa y

académica del centro, el desarrollo de los aspectos pedagógicos como la evaluación, objetivos y contenidos y el tratamiento diverso de la metodología didáctica” (p. 86). Por medio de su trabajo, se evidencia que al tener logros positivos a nivel de la gestión administrativa se mejora la calidad en las instituciones educativas, afirmación que se contrapone en la educación peruana porque se destaca la labor administrativa que no guarda relación alguna con la calidad, por tanto, seguirá siendo un tema priorizado.

2.2.12.2. La calidad de la capacitación del docente.

Según Elera (2010), “se desarrolla en el proceso de conversión del rol profesional a través del perfeccionamiento, entendido como una instancia para la creación de condiciones que permitan al docente comprender los problemas presentados en su práctica” (p. 12).

A partir de la idea anterior, se orienta a diseñar respuestas para atender la diversidad porque implica una actuación responsable y cualitativa sobre la realidad social.

El maestro debe ser capaz de enfrentarse a situaciones, eventos, contextos nuevos. Para ello, será necesario que realice estudios posteriores a la obtención de su licenciatura con el único propósito de estar actualizado con los nuevos temas ya que los conocimientos se actualizan con mayor rapidez. En ese sentido, cada trabajador de las instituciones educativas no debe ser ajeno a este desarrollo del saber que es una cualidad de este tiempo. Al referirse a los trabajadores, implica la participación de los maestros, personal que labora en el área administrativa; es decir, el auxiliar, personal de limpieza, porteros, este último que viene a ser la encargada de atender, en primer orden, a los educandos en las instituciones.

“La formación, perfeccionamiento y actualización del personal de la institución”, afirman Senlle y Gutiérrez (2005), “es un elemento crucial para el camino hacia la excelencia. Por ello, las instituciones deben invertir en el desarrollo del cuerpo docente y del personal a través de la formación continua” (p. 53).

La capacitación del personal tiene que entenderse como la capacitación continua de todos los recursos humanos que tiene la institución educativa.

“Los docentes deben tener oportunidad de reciclarse anualmente; de hecho los modelos de calidad reconocidos internacionalmente proponen un plan anual de reciclaje para que los docentes aprendan nuevas técnicas para enseñar” (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 37).

2.2.12.3. La calidad de la coordinación y participación administrativa

Según Elera (2010), al referirse a la coordinación y participación dice que, se debe contar con “ la participación activa de los actores educativos, en un proceso de práctica democrática de propuestas que involucre la participación, la reflexión y el compromiso por enrumbar a la institución educativa hacia objetivos superiores donde los educandos son lo más importante” (p. 4).

Para Batista (2001), citado por De la Cruz (2016), la gestión a nivel pedagógico busca coordinar la actividad y recurso con el fin de potencializar la actividad pedagógica y didáctica, cuya labor debe ser conjunta con el docente, para que esté relacionado con el propósito educativo.

2.2.12.4. La calidad de la infraestructura y equipamiento.

En el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2015) menciona que, “en toda institución ya sea pública o privada las condiciones del espacio físico para la atención a la

ciudadanía deben ser adecuadas en infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación, la infraestructura básica debe facilitar el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad”. (p. 34)

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Gestión educativa.

Responde a una situación diversa que debe ser atendida administrativa, política y económica con la finalidad de lograr el objetivo de los planes educativos.

2.3.2. Gestión pedagógica.

Viene a ser el cumplimiento de las actividades que persigue la institución y ello, la diferencia de las demás. A esto se suma la particularidad que poseen sus trabajadores ya que unen los conocimientos y el modelo didáctico. Se considera la forma de enseñar, la teoría para generar aprendizajes que forman parte de la práctica docente, sus valores y significados asignados a cada saber, como también el criterio para evaluar el proceso y resultado.

2.3.3. Calidad.

Esta se orienta a ser una propiedad que busca la satisfacción en el empleo de las habilidades que son calificadas como una necesidad implícita o explícita. A esto, se suman las percepciones de los clientes o usuarios ya que son ellos quienes califican la calidad de los servicios; es decir, es atender su necesidad y que se sienta conforme con los productos o atenciones brindadas ya que satisface su necesidad o demanda.

2.3.4. Calidad del servicio educativo.

Se evidencia en las instituciones educativas cuando se organiza una actividad sistematizada, definida y coordinada, la cual deba ser controlada y ejecuta a través de un proceso organizado. Los directores cumplen la función de concretar los propósitos

institucionales (misión y visión), a los cuales se suman la meta y el objetivo como rasgo de la calidad educativa.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

La gestión educativa se relaciona de manera directa con la calidad de servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichari 2021

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- La gestión educativa se relaciona de manera directa con el desempeño administrativo en la institución educativa La Victoria –Pichari.
- La gestión educativa se relaciona de manera directa con la capacitación del docente en la institución educativa La Victoria –Pichari.
- La gestión educativa se relaciona de manera directa con Coordinación y
- Participación administrativa en la institución educativa La Victoria –Pichari.
- La gestión educativa se relaciona de manera directa con la infraestructura y equipamiento en la institución educativa La Victoria –Pichari.

3.2. Variables

Variable 1: Gestión educativa

Variable 2: Calidad del servicio educativo

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valoración
V1: Gestión educativa	Para Martí (2005, “Es el conjunto de las distintas situaciones a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de un plan educativo” (p. 15).	Se recopilará la información en base a un cuestionario de 20 ítems en base a las dimensiones formuladas.	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	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valoración
V2: Calidad del servicio educativo	Senlle y Gutierrez (2005), 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 recabará la información en base a un cuestionario que consta de 40 ítems en base a las dimensiones expuestas.	Desempeño administrativo	Su labor en la I. E. es de innovador y con creatividad	Ordinal: 1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena
			Capacitación del docente	La capacitación de docentes se realiza con pertinencia y celeridad	
			Coordinación y participación administrativa	Apoyar las actividades de la dirección	
			Infraestructura y equipamiento	Equipamiento de servicios educativos Inversión de infraestructura	

3.4. Tipo y Nivel de investigación

La investigación desarrollada es de tipo no experimental. Para Ávila, (2006) en este tipo de investigación “la unidad de análisis es observada en un solo punto en el tiempo. Se utilizan en investigaciones con objetivos de tipo exploratorio o descriptivo para el análisis de la interacción de las variables en un tiempo específico” (p.44).

Asimismo, el nivel de investigación es el descriptivo, y que de acuerdo a Jiménez (1998) este nivel de investigación se sitúa:

Sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento de relaciones causales. (p.21)

3.5. Método de investigación

Por otro lado, los métodos de investigación que se utilizaron fueron los siguientes:

3.5.1. Método hipotético deductivo.

Para Bernal (216) este método “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teoría” (p.71).

3.5.2. Método inductivo-deductivo.

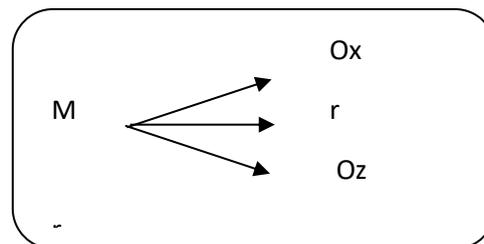
Martínez (2004) menciona que:

Las ciencias se inician con observaciones individuales, a partir de las cuales se plantean generalizaciones cuyo contenido rebasa los hechos observados en un principio. Las generalizaciones permiten hacer predicciones cuya confirmación refuerza y cuyo fracaso debilita tales predicciones, y puede obligar a modificarlas o hasta rechazarlas. (p. 4)

3.6. Diseño de investigación.

La investigación que se presenta desarrolló desde el diseño correlacional. Al respecto, Quispe (2012), precisa que: “Este diseño tiene la particularidad de realizar una investigación en una sola muestra, pero en el que se investigan dos o más variables con el propósito de determinar el grado de relación existente entre ellos; para el que utiliza la técnica estadística de análisis de correlación” (p. 95).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M : representa a la muestra de estudio.

O : representa a las observaciones.

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

R : representa las posibles correlaciones entre las variables.

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

Monje (2011) define que “la población o universo es el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra para ser sometidos a la observación” (p.25).

En consecuencia, la población se encuentra constituida por 60 docentes de la institución educativa La Victoria de Pichari.

3.7.2. Muestra.

Abero, (2015) considera que “al hablar de muestra, hacemos referencia a una fracción de dicho universo; es la parte que se ha de tomar realmente para el estudio. Se trata de un subgrupo de la población, debe ser representativo de esta” (p.71).

En la presente investigación, la muestra se encuentra constituida por 31 docentes de la institución educativa La Victoria de Pichari.

3.8. Técnicas e instrumentos

3.8.1. La técnica.

La encuesta.

Para Martínez (2004) “permite obtener información empírica sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómenos” (p. 21).

En la presente investigación la técnica utilizada fue la encuesta.

3.8.2. Instrumentos.

Cuestionario.

El instrumento con el que se recopiló los datos fue el cuestionario. Para Quispe (2012), “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. Validez y confiabilidad de instrumentos

3.9.1. Validez.

La realización de la investigación demanda que el proceso seguido, así como los datos obtenidos sean válidos, para ello se requirió la concurrencia de tres investigadores con mucha experiencia en las variables investigadas. Estos expertos, luego del análisis, la

observación y su levantamiento de las limitaciones, emitieron su valoración siendo estos los siguientes:

Expertos	ITEMS										Tota
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
2	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
3	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Promedio de ponderación											90%

De acuerdo a los valores expuestos por los expertos, los instrumentos presentan una valoración igual a 90% de validez, esto significa que los instrumentos son válidos y óptimos para su utilización.

3.9.2. *Confiabilidad.*

La confiabilidad de los instrumentos es otro de los procesos que requieren ser aplicados con mucha pulcritud, puesto que este es el medio a través del cual se determina si un instrumento es confiable o no. En el presente caso, para su determinación de confiabilidad, se tuvo que aplicar estos cuestionarios a un grupo piloto conformado por 10 docentes, siendo el resultado el siguiente:

Instrumento Alpha de Cronbach	Valores
Cuestionario gestión educativa	0,867
Cuestionario calidad del servicio	0,742

Los resultados que se presentan muestran que el cuestionario sobre gestión educativa presenta una confiabilidad de 0,867 y el cuestionario sobre calidad del servicio presenta un valor igual a 0,742. En conclusión, se cuenta con dos cuestionarios muy confiables.

3.10. Técnicas de procesamiento de datos

La investigación que se presenta hizo uso de dos cuestionarios para la obtención de la información en un solo acto (transversal), por lo que los datos obtenidos fueron tabulados de acuerdo a las dimensiones y variables, teniendo en cuenta la escala ordinal en el que se encuentran. Posteriormente estos datos fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS versión 25, que permite presentar los resultados a nivel descriptivo e inferencial. Para el primer caso se hace uso de las tablas cruzadas; para el segundo caso se hace uso del estadígrafo Tau b de Kendall.

3.11. Aspectos éticos

Por principio ético de la investigación, se solicitó la correspondiente autorización a las autoridades de la institución educativa, el cual fue aceptada por lo mismo que se realizó la investigación con la participación de los docentes. Asimismo, se hace uso de las normas APA con el que se garantiza el respeto al derecho de autoría de los correspondientes investigadores citados.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

La gestión educativa y calidad de servicio educativo en la institución educativa La

Victoria –Pichari

		Calidad			
		Deficiente	Regular	Buena	Total
Gestión	Deficiente	5	1	0	6
		16,1%	3,2%	0,0%	19,4%
	Regular	0	6	0	6
		0,0%	19,4%	0,0%	19,4%
	Buena	0	3	16	19
		0,0%	9,7%	51,6%	61,3%
Total		5	10	16	31
		16,1%	32,3%	51,6%	100,0%

Fuente: Data obtenida mediante la encuesta

La encuesta realizada a los maestros y posteriormente sistematizados, muestra que el 61,3% de ellos considera como buena la gestión educativa en su institución. Asimismo, el 51,6% de maestros considera como buena la calidad educativa impartida en su institución. Este resultado evidencia la relación directa existente entre las variables investigadas.

Tabla 2

La gestión educativa y desempeño administrativo en la institución educativa La Victoria – Pichari.

		Desempeño			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Gestión	Deficiente	6	0	0	6
		19,4%	0,0%	0,0%	19,4%
	Regular	0	6	0	6
		0,0%	19,4%	0,0%	19,4%
Buena		0	4	15	19
		0,0%	12,9%	48,4%	61,3%
Total		6	10	15	31
		19,4%	32,3%	48,4%	100,0%

Fuente: Data obtenida mediante la encuesta

Los datos sistematizados de la encuesta realizada a los maestros, muestra que el 61,3% de ellos considera como buena la gestión educativa en su institución. De igual modo, el 48,4% de maestros considera como buena el desempeño administrativo en su institución. De acuerdo a los resultados mostrados se evidencia la presencia de una relación directa existente entre las variables estudiadas.

Tabla 3

La gestión educativa capacitación del docente en la institución educativa La Victoria – Pichari

		Capacitación			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Gestión	Deficiente	4	2	0	6
		12,9%	6,5%	0,0%	19,4%
	Regular	0	6	0	6
		0,0%	19,4%	0,0%	19,4%
Buena		0	2	17	19
		0,0%	6,5%	54,8%	61,3%
Total		4	10	17	31
		12,9%	32,3%	54,8%	100,0%

Fuente: Data obtenida mediante la encuesta

La información obtenida mediante la encuesta realizada a los maestros, muestra que el 61,3% de los docentes considera como buena la gestión educativa en su institución. Por otro lado, el 54,8% de maestros considera como buena la capacitación docente en su institución. De acuerdo a los resultados mostrados se evidencia la presencia de una relación directa existente entre las variables estudiadas.

Tabla 4

La gestión educativa y Coordinación y Participación administrativa en la institución educativa La Victoria –Pichari

		Coordinación			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Gestión	Deficiente	6	0	0	6
		19,4%	0,0%	0,0%	19,4%
	Regular	2	4	0	6
		6,5%	12,9%	0,0%	19,4%
Buena	0	6	13	19	
		0,0%	19,4%	41,9%	61,3%
Total		8	10	13	31
		25,8%	32,3%	41,9%	100,0%

Fuente: Data obtenida mediante la encuesta

La encuesta realizada a los maestros y posteriormente sistematizados, muestra que el 61,3% de ellos considera como buena la gestión educativa en su institución. Asimismo, el 41,9% de maestros considera como buena la coordinación y participación administrativa en su institución. Este resultado evidencia la relación directa existente entre las variables estudiadas.

Tabla 5

La gestión educativa e infraestructura y equipamiento en la institución educativa La Victoria –Pichari

		Infraestructura			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Gestión	Deficiente	3	3	0	6
		9,7%	9,7%	0,0%	19,4%
	Regular	0	6	0	6
		0,0%	19,4%	0,0%	19,4%
	Buena	0	0	19	19
		0,0%	0,0%	61,3%	61,3%
Total		3	9	19	31
		9,7%	29,0%	61,3%	100,0%

Fuente: Data obtenida mediante la encuesta

Los datos sistematizados de la encuesta realizada a los maestros, muestra que el 61,3% de ellos considera como buena la gestión educativa en su institución. De igual modo, el 61,3% de maestros considera como buena el equipamiento y la infraestructura en su institución. De acuerdo a los resultados mostrados se evidencia la presencia de una relación directa existente entre las variables investigadas.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 6*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	,753	31	,000
Gestión	,687	31	,000

Fuente: Data obtenida mediante la encuesta

Los valores obtenidos mediante la encuesta a los docentes, evidencia que no existe distribución normal debido a que el $p=0,000$ en ambas dimensiones. Razón por el que se recurre a la prueba estadística Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

4.2.2. Prueba de hipótesis general

a. Sistema de hipótesis

Ho: $r_{xy} = 0$; No existe relación entre X e Y

H1: $r_{xy} \neq 0$; Existe relación entre X e Y

b. Nivel de significancia

$p=0,05$

c. Prueba estadística

Rho de Spearman

Tabla 7*Resultado de la hipótesis general*

			Correlaciones	
			Gestión	Calidad
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Calidad	Coeficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

La comprobación de la hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman, muestra la evidencia estadística para determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre las variables investigadas, al presentar un valor igual a 0,876. Asimismo, se muestra un $p=0,000 < 0,05$; por lo que se rechaza la H_0 y acepta la H_a , resultado que lleva a la conclusión que existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1

a. Sistema de hipótesis

H_0 : $r_{xy} = 0$; No existe relación entre X e Y

H_1 : $r_{xy} \neq 0$; Existe relación entre X e Y

b. Nivel de significancia

$p=0,05$

c. Prueba estadística

Rho de Spearman

Tabla 8

Resultado de la hipótesis específica 1

			Correlaciones	
			Gestión	Desempeño
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
		Desempeño	,869**	1,000
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

La prueba de hipótesis obtenida mediante el estadígrafo Rho de Spearman, muestra la evidencia estadística para determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre las variables investigadas, esto debido al valor hallado que es igual a 0,869. Asimismo, se muestra un $p=0,000 < 0,05$; por lo que se rechaza la H_0 y acepta la H_a , resultado que lleva a la conclusión que existe relación entre la gestión educativa y el desempeño administrativo.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2

a. Sistema de hipótesis

H_0 : $r_{xy} = 0$; No existe relación entre X e Y

H_1 : $r_{xy} \neq 0$; Existe relación entre X e Y

b. Nivel de significancia

p=0,05

c. Prueba estadística

Rho de Spearman

Tabla 9*Resultado de la hipótesis específica 2*

			Correlaciones	
			Gestión	Capacitaci ón
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de	1,000	,895**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
Capacitació n	Capacitació	Coefficiente de	,895**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

El análisis estadístico realizado mediante el estadígrafo Rho de Spearman, muestra la evidencia estadística para determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre las variables investigadas, esto debido al valor hallado que es igual a 0,895. Asimismo, se muestra un $p=0,000 < 0,05$; por lo que se rechaza la H_0 y acepta la H_a , resultado que lleva a la conclusión que existe relación entre la gestión educativa y la capacitación del docente.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 3**a. Sistema de hipótesis**

Ho: $r_{xy} = 0$; No existe relación entre X e Y

H1: $r_{xy} \neq 0$; Existe relación entre X e Y

b. Nivel de significancia

$p=0,05$

c. Prueba estadística

Rho de Spearman

Tabla 10

Resultado de la hipótesis específica 3

			Correlaciones	
			Gestión	Coordinación
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Coordinación	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

La comprobación de la hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman, muestra la evidencia estadística para determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre las variables investigadas, al presentar un valor igual a 0,837. Asimismo, se muestra un $p=0,000 < 0,05$; por lo que se rechaza la Ho y acepta la Ha, resultado que lleva a la

conclusión que existe relación entre la gestión educativa y la coordinación y participación administrativa.

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 4

a. Sistema de hipótesis

Ho: $r_{xy} = 0$; No existe relación entre X e Y

H1: $r_{xy} \neq 0$; Existe relación entre X e Y

b. Nivel de significancia

$p=0,05$

c. Prueba estadística

Rho de Spearman

Tabla 11

Resultado de la hipótesis específica 4

			Correlaciones	
			Gestión	Infraestructu ra
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de	1,000	,978**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Infraestructu ra	Coeficiente de	,978**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

La prueba de hipótesis obtenida mediante el estadígrafo Rho de Spearman, muestra la evidencia estadística para determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre las variables investigadas, esto debido al valor hallado que es igual a 0,978. Asimismo, se muestra un $p=0,000<0,05$; por lo que se rechaza la H_0 y acepta la H_a , resultado que lleva a la conclusión que existe relación entre la gestión educativa y la infraestructura y equipamiento.

4.3. Discusión de resultados

La gestión educativa es una variable que en los últimos años se ha ido trabajando con mucha intensidad en el campo de la educación, por lo mismo que el Ministerio de Educación en el afán de reorientar su praxis viene implementando desde algunos años atrás un proceso de capacitación a través de cursos de especialización y diplomados; sin embargo, los resultados que se han logrado como producto de este proceso no han sido visibilizados.

En este contexto, adquiere relevancia el tema de la gestión educativa, debido a que se encuentra relacionada con la calidad del servicio educativo que se viene brindando a los estudiantes de la Educación Básica Regular, puesto que es evidente que las instituciones educativas que cuentan con una muy buena gestión educativa, presentarán una muy buena calidad de servicio educativo.

En ese sentido, la investigación que se discute se realizó con la finalidad de conocer la relación que existe entre las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo; al respecto, los resultados hallados luego del procesamiento estadísticos correspondientes a la hipótesis general, se concluye que se cuenta con una evidencia estadística razonable para afirmar que existe una muy buena y directa relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo corroborada con el valor igual a 0,876 y un $p=0,000<0,05$. Este resultado, se ve respaldado por la investigación realizada por Elliot (2017) en el que concluye que existe una correlación significativa entre la gestión estratégica y calidad de

servicio a nivel de las instituciones educativas, cuya asociación se ubica en un nivel alto. Del mismo modo, se evidencia una relación significativa de la gestión estratégica con el rendimiento administrativo. A ello, se suma la asociación directa de la gestión estratégica con las capacitaciones que reciben los docentes.

De igual modo, en relación a las hipótesis específicas, se concluye que la evidencia estadística es suficiente para determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre las variables gestión educativa y el desempeño administrativo, capacitación del docente, coordinación y participación administrativa e infraestructura y equipamiento. Resultado que es coincidente con los datos obtenidos en la investigación realizada por Atencio (2019) quien concluye que estadísticamente se observa una relación positiva entre gestión educativa y calidad del servicio educativo, el cual contribuye a la mejora académica de los estudiantes. De igual modo, en la misma línea, Arana y Gutiérrez (2021) en su investigación concluyen que se tiene la presencia de una relación positiva entre la gestión y calidad educativa en el distrito de Ayacucho.

Se debe tener presente que la gestión educativa, de acuerdo a Castro (2005), es entendida 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, respecto a la calidad del servicio educativo, Gairín y Ramírez (2015), consideran que “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).

Precisamente, la gestión educativa es la base fundamental para el desarrollo de la calidad educativa, esto significa que una buena gestión educativa moviliza una administración eficaz y eficiente, un buen desempeño docente como producto de una

adecuada capacitación docente, una buena gestión que permita contar con una buena infraestructura y materiales educativos. Estos elementos son los requerimientos básicos que indudablemente conducirán a la mejora de la educación de los estudiantes.

Finalmente, los resultados alcanzados en la investigación nos conducen a sostener que una buena gestión educativa es concomitante con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa La Victoria del distrito de Pichari; por lo que se hace imprescindible abordar en una población mayor para conocer con mayor precisión el estado actual de la investigación.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La prueba de hipótesis hallada mediante el estadígrafo Rho de Spearman presenta una evidencia estadística razonable que permite afirmar que existe una muy buena y directa relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo corroborada con el valor igual a 0,876 y un $p=0,000<0,05$.

La prueba estadística Rho de Spearman, muestra la evidencia estadística para determinar la presencia de una buena y directa relación entre las variables gestión educativa y el desempeño administrativo, debido al valor hallado que es igual a 0,869 y un $p=0,000<0,05$.

El resultado del estadígrafo Rho de Spearman, permite determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre las variables gestión educativa y la capacitación del docente, puesto que presenta un valor igual a 0,895 y un $p=0,000<0,05$.

El estadígrafo Rho de Spearman, muestra la evidencia estadística para determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre la gestión educativa y la coordinación y participación administrativa, al presentar un valor igual a 0,837 y un $p=0,000<0,05$.

La evidencia estadística obtenida mediante el estadígrafo Rho de Spearman, permite determinar la presencia de una muy buena y directa relación entre las variables gestión educativa y la infraestructura y equipamiento, debido a que el valor hallado es igual a 0,978 y un $p=0,000<0,05$.

5.2. RECOMENDACIONES

Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pichari, promover el desarrollo de cursos sobre gestión educativa orientada a los directores encargados que vienen asumiendo esta función temporalmente.

A los directores de las instituciones educativas del distrito de Pichari, realizar un diagnóstico sobre la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes con la finalidad de mejorar en el rendimiento académico de los estudiantes.

A los investigadores de la maestría en Gestión Educacional, realizar investigaciones con muestras mayores que posibiliten la generalización de los resultados conducentes a la toma de decisiones buscando su mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adelli, M. (2004) *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Edic. Pirámide Grupo Anaya.
- Arava, J. (1998) *Los principios generales de la gestión educativa*. Bogotá.
- Aguilera, R. M. (2013). *Identidad y diferenciación entre Método y Metodología*. *Estudios políticos (México)*, (28), 81-103. Recuperado en 09 de junio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162013000100005&lng=es&tlng=es
- Arana, E. y Gutiérrez, Y. (2021). *Gestión y calidad educativa en las instituciones de educación básica alternativa en el ciclo avanzado del distrito de Ayacucho*. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Huancavelica
- Atencio R. K. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral*, Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Educación
- Buitrón, L. (2006) *Influencia de la Gestión Administrativa como soporte para elevar la Calidad Educativa de los Centros Educativos Estatales de la Urb. Los Ficus del distrito de Santa Anita – Lima*. Tesis de Grado en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.
- Caro, D. (2012) *La calidad de la educación en el Perú: ¿qué podemos hacer a la luz de lo que sabemos?* Universidad del Pacífico. Lima: Punto de Equilibrio. Rendón (2009, pp. 34-36).
- 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>
- Collao, O. (1993). *Administración y gestión educativa*. UNMSM. Lima.
- Campano, N. y Flores, F. (2019). *Gestión educativa y su influencia en el servicio escolar en la Institución Educativa “Daniel Becerra Ocampo de Moquegua” en el año 2018*
- 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/bitstream/handle/UANCV/276/TESIS.pdf>
- 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>
- Duchi, M., Bolívar, Z., y Maldonado, A. (2001) *Los procesos de gestión administrativa y pedagógica*. Retrieved from http://biblioteca.proeibandes.org/wpcontent/uploads/2016/11/4.Tesis_Andrade_y_Melchor.pdf
- Edwards, V. (1991). *El Concepto de Calidad de la Educación*. Chile. UNESCO/OREALC
- Elera, R. (2010) *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional_y_su_relaci%C3%B3n_con_la_calidad_del_servicio_en_una_instituci%C3%BAblica_de_callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional_y_su_relaci%C3%B3n_con_la_calidad_del_servicio_en_una_instituci%C3%B3n_educativa_p%C3%BAblica_de_callao.pdf)

20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf

- 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. En la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://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/lilibres/2015/142465/instedupro_a2015.pdf*
- Gómez, E. (1991) *El control total de la calidad como una estrategia de comercialización. Bogotá: Legis Editores S.A.*
- 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.*
- Marrujo, R. (2010) *Las prácticas de la gestión y liderazgo directivo como desafío para el logro de la calidad educativa. Centro de trabajo centro de actualización del magisterio unidad Mazatlan, Sinaloa, México*
- Nole, J. (2017) *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula. Universidad Peruana Unión. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1090/Jose_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y*
- Pérez, M. (1995) *Diccionario de administración Lima, Perú: San Marcos.*

- Pública, S. d. (2015) Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Lima: Biblioteca Nacional del Perú*
- Rojas, F. (2012) Relación del manejo de gestión pedagógica de los directores con el desempeño de los docentes en el aula en las Instituciones Educativas del Nivel Primario del Distrito de Cocharcas En el año 2012. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1028>*
- 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/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>*
- Senlle, A., y Gutiérrez, N. (2004) Calidad en los servicios educativos. España. Retrieved from <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>*
- Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005) Calidad en los Servicios Educativos. Ed. Díaz de los Santos. España.*
- Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005). Calidad en los Servicios Educativos. Ed. Díaz de los Santos. España*
- 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*

UNESCO (2011). *Manual para directores de Instituciones Educativas*. Lima: Editorial S.A.C.

Vizcarra, A. (2017) *Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto SAC*. Lima. 2016. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22040/Vizcarra_QAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa La Victoria – Pichari 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión educativa y el desempeño administrativo en la institución educativa La Victoria –Pichari?</p> <p>¿Cómo se relaciona entre la gestión educativa y la capacitación del docente en la institución educativa La Victoria –Pichari?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la coordinación y Participación administrativa en la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichari-2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y el desempeño administrativo en la institución educativa La Victoria –Pichari.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la capacitación del docente en la institución educativa La Victoria –Pichari.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y coordinación</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión educativa se relaciona de manera directa con la calidad de servicio educativo en la institución educativa La Victoria –Pichari 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La gestión educativa se relaciona de manera directa con el desempeño administrativo en la institución educativa La Victoria –Pichari.</p> <p>La gestión educativa se relaciona de manera directa con la capacitación del docente en la institución educativa La Victoria –Pichari.</p> <p>La gestión educativa se relaciona de manera directa con Coordinación y Participación</p>	<p>Variable 1 Gestión educativa</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo</p>	<p>Tipo: Descriptivo Diseño: correlacional Población: 60 docentes la institución educativa La Victoria – Pichari. Muestra: 31 docentes la institución educativa La Victoria – Pichari.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>institución educativa La Victoria –Pichari?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la infraestructura y equipamiento en la institución educativa La Victoria –Pichari?</p>	<p>y Participación administrativa en la institución educativa La Victoria –Pichari.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la infraestructura y equipamiento en la institución educativa La Victoria –Pichari</p>	<p>administrativa o en la institución educativa La Victoria –Pichari.</p> <p>La gestión educativa se relaciona de manera directa con la infraestructura y equipamiento en la institución educativa La Victoria –Pichari.</p>		

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Gestión Educacional

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

3=	Siempre
2=	Pocas veces
1=	Nunca

ITEMS		Siemp re	Pocas veces	Nun ca
DIMENSIÓN PEDAGÓGICA				
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.			
DIMENSIÓN INSTITUCIONAL		Siemp re	Pocas veces	Nun ca
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.			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Siempre	Pocas veces	Nunca
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			
DIMENSIÓN COMUNITARIA		Siempre	Pocas veces	Nunca
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

BAREMACIÓN

90 – 60 DEFICIENTE

59 – 30 REGULAR

29 – 00 EFICIENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Gestión Educacional

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Reciba un cordial saludo, estamos realizando una tesis sobre calidad del servicio en una institución educativa, para lo cual apelamos a su buena disposición y tenga a bien desarrollar la presente encuesta. Le aseguramos nuestra discreción con los datos, gracias.

Instrucciones: Por favor responda todas las preguntas, evaluando cada aseveración en una escala del 1 al 4, siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 De acuerdo, 4 Totalmente de acuerdo

INDICADORES	1	2	3	4
Desempeño administrativo.				
1 Emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.				
2 Los docentes participan en capacitaciones y/o actualizaciones permanentes.				
3 El docente, conoce y maneja los instrumentos de gestión.				
4 Existe una actitud innovadora y de mejora permanente por parte del docente en cuanto al manejo de técnicas y estrategias de enseñanza.				
5 En términos generales, considera que su labor en aula, en cuanto al manejo de técnicas y estrategias es:				
6 Considera Ud. que sus condiciones laborales han sido negociadas en su contrato, según lo establecido por la ley.				

7 Considera Ud. que el clima institucional afecta de alguna manera su labor en el aula.				
8 El docente aplica nuevas técnicas e instrumentos durante la evaluación.				
9 El docente promueve y/o fomenta un adecuado clima Institucional.				
10 Su labor en el aula es la de un docente innovador y creativo.				
Capacitación docente				
11 Considera que es necesaria la capacitación permanente del docente.				
12 El docente aplica de manera constante lo aprendido en sus actualizaciones y/o capacitaciones.				
13 Se llevan a cabo en la IE talleres de implementación pedagógica.				
14 En la IE se ejecutan periódicamente proyectos innovadores, propuestos por los mismos docentes.				
15 Los docentes aprueban la propuesta de implementación pedagógica interna (en la IE).				
16 En la I.E. se llevan a cabo constantes capacitaciones que direccionan la labor de los docentes.				
17 El docente, con frecuencia eleva propuesta de mejora, cambios e innovaciones en relación a su labor en aula.				
18 El docente está consciente de su labor en aula e implementa sus conocimientos a través de capacitaciones externas.				
19 Con frecuencia los docentes asisten a las capacitaciones dirigidas por el MED.				

20 El docente toma en cuenta las sugerencias del coordinador durante la supervisión y monitoreo de su labor en aula.				
Coordinación y participación administrativa				
21 El coordinador de área debate perennemente con los docentes antes de la toma de decisiones.				
22 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas teniendo en cuenta la opinión de los demás colegas.				
23 Los directivos, se preocupan por crear un ambiente laboral agradable.				
24 Los esfuerzos de los Docentes, se encaminan al logro de objetivos de la IE.				
25 Llevamos a cabo actividades de coordinación entre docentes, para mejorar el trabajo en aula.				
26 Los PP.FF participan en las actividades de planeación del trabajo en aula dirigido por los Docentes.				
27 Toda actividad a realizarse en la IE. es previamente coordinada con los directivos de la IE				
28 Se fomenta la participación general de los docentes durante las reuniones de trabajo.				
29 Se organizan comisiones o equipos de trabajo con la participación de los docentes, administrativos y directivos.				
30 Se valora dentro de la evaluación al docente su participación en las diversas reuniones de trabajo.				
Infraestructura y equipamiento				
31 La IE promueve permanentemente el uso de las Tics.				

32 La IE está ubicada en un lugar estratégico y/o accesible a la comunidad.				
33 Las aulas de la IE han sido equipadas según la necesidad de cada área.				
34 La IE cuenta con aulas equipadas para brindar una buena atención al educando.				
35 Conoce las principales normas o reglas que rige Defensa Civil para las IE.				
36 Considera que el espacio determinado para cada aula permite el desplazamiento adecuado del docente.				
37 En términos generales, me siento satisfecho con mi Ambiente de trabajo.				
38 La biblioteca de la IE está equipada a tal grado que permite una atención óptima del educando.				
39 En la IE se llevan a cabo remodelaciones permanentes.				
40 Conoce y/o está de acuerdo con la distribución del espacio geográfico asignado para el desarrollo de cada área.				

GRACIAS

**ANEXO 2. PRUEBA DE CONFIABILIDAD SOBRE CUESTIONARIO DE
GESTIÓN EDUCATIVA**

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	90,9
Excluido ^a	1	9,1
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
,867	30

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	109,40	186,267	,527	,866
ITEM2	109,50	185,389	,543	,866
ITEM3	109,60	185,378	,534	,866
ITEM4	109,90	195,878	,449	,870
ITEM5	109,60	197,600	,134	,875
ITEM6	109,80	200,844	,015	,877
ITEM7	109,70	200,900	,012	,877
ITEM8	109,60	185,378	,534	,866
ITEM9	109,90	195,878	,449	,870
ITEM10	109,10	188,544	,535	,866
ITEM11	109,10	188,544	,535	,866
ITEM12	109,50	194,278	,569	,868
ITEM13	109,10	188,544	,535	,866

ITEM14	109,10	188,544	,535	,866
ITEM15	109,50	194,278	,569	,868
ITEM16	109,60	197,600	,134	,875
ITEM17	109,80	200,844	,015	,877
ITEM18	109,70	200,900	,012	,877
ITEM19	109,50	202,056	-,029	,878
ITEM20	109,60	195,822	,201	,873
ITEM21	109,80	200,622	,088	,874
ITEM22	109,50	185,389	,543	,866
ITEM23	109,50	194,278	,569	,868
ITEM24	109,10	188,544	,535	,866
ITEM25	109,10	188,544	,535	,866
ITEM26	109,60	185,378	,534	,866
ITEM27	109,90	195,878	,449	,870
ITEM28	109,10	188,544	,535	,866
ITEM29	109,10	188,544	,535	,866
ITEM30	109,50	194,278	,569	,868

**ANEXO 3. PRUEBA DE CONFIABILIDAD SOBRE CUESTIONARIO DE
CALIDAD DE SERVICIO**

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	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
,742	40

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	79,20	32,400	-,259	,748
ITEM2	78,90	32,322	-,203	,732
ITEM3	78,90	30,100	,146	,744
ITEM4	78,90	33,433	-,602	,737
ITEM5	78,90	33,433	-,602	,737
ITEM6	78,90	33,433	-,602	,747
ITEM7	79,10	30,989	,004	,736
ITEM8	78,90	27,211	,642	,722
ITEM9	78,80	29,067	,459	,735

ITEM10	78,80	29,067	,459	,735
ITEM11	79,10	31,211	,006	,751
ITEM12	79,10	31,211	,006	,721
ITEM13	79,00	32,444	-,248	,710
ITEM14	78,80	29,733	,174	,722
ITEM15	78,90	31,433	-,056	,744
ITEM16	78,90	31,433	-,056	,754
ITEM17	78,90	31,433	-,056	,734
ITEM18	79,00	30,667	,085	,768
ITEM19	78,90	31,211	-,032	,758
ITEM20	79,00	30,444	,060	,743
ITEM21	79,00	30,444	,060	,763
ITEM22	79,10	29,878	,183	,751
ITEM23	78,80	26,400	,698	,752
ITEM24	79,20	26,622	,661	,775
ITEM25	78,90	25,878	,889	,760
ITEM26	79,20	32,400	-,259	,748
ITEM27	78,90	32,322	-,203	,732
ITEM28	78,90	30,100	,146	,744
ITEM29	78,90	33,433	-,602	,737
ITEM30	78,90	33,433	-,602	,737
ITEM31	78,90	33,433	-,602	,747
ITEM32	79,10	30,989	,004	,736
ITEM33	78,90	27,211	,642	,722
ITEM34	78,80	29,067	,459	,735
ITEM35	78,80	29,067	,459	,735
ITEM36	79,10	31,211	,006	,751
ITEM37	79,10	31,211	,006	,721
ITEM38	79,00	32,444	-,248	,710
ITEM39	78,80	29,733	,174	,722
ITEM40	79,20	32,400	-,259	,748

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 131-2023-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° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNS CH, otorga lo siguiente:

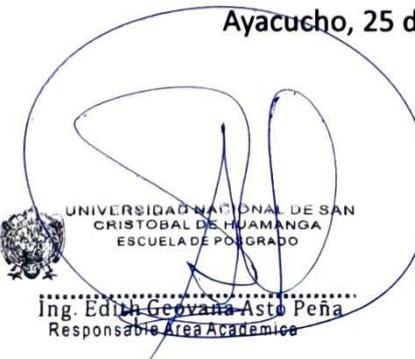
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. KARINA CARMEN PUMA OCHOA
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL
TÍTULO DE TESIS	GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA VICTORIA - PICHARI 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	21% de similitud
Nº DE TRABAJO	2151205135
FECHA	25-ago.-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, 25 de agosto del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA VICTORIA - PICHARI 2021

por Karina Carmen Puma Ochoa

Fecha de entrega: 25-ago-2023 09:50a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2151205135

Nombre del archivo: 01._TESIS_PUMA_17AGO23.docx (212.68K)

Total de palabras: 15677

Total de caracteres: 87551

GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA VICTORIA - PICHARI 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	17%
2	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN EDUCACIÓN. MENCIÓN EN GESTION EDUCACIONAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00577-2022-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 10:00 a.m. del 16 de Agosto 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. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ** 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, e integrado por los siguientes miembros: la **Dra. Delia AYALA ESQUIVEL** y el **Mg. Renee Elena MOZZO ROJAS**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA LA VICTORIA - PICHARI 2021**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentado por la **Bach. Karina Carmen PUMA OCHOA**. Teniendo como asesor al **Dr. Antonio HUARCAYA BARBARAN**.

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: DIECISEIS (16)

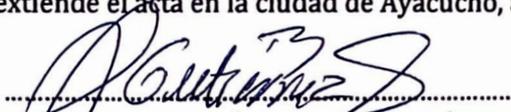
CALIFICACION (*)

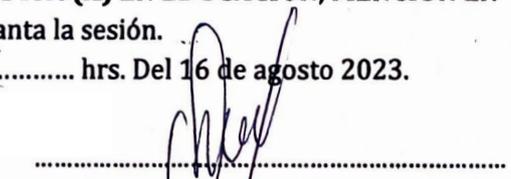
Aprobado por unanimidad	X
Aprobado por Mayoría	—
Desaprobada por Unanimidad	—
Desaprobada por mayoría	—

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Karina Carmen PUMA OCHOA**. el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL**. Siendo las...11:00... hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las...11:05..... hrs. Del 16 de agosto 2023.


.....
Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ
Director (e) de la Escuela de Posgrado


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


.....
Dra. Delia AYALÁ ESQUIVEL
Miembro

.....
Mg. Renee Elena MOZO ROJAS
Miembro


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

Observaciones:

Faltó la Mg Renee Elena Mozo Rojas
.....
.....