



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Gestión educativa y la calidad del servicio docente  
en el Instituto de Educación Superior Tecnológico  
Público “Simón Bolívar “- PERÚ, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. María Cristina Hurtado Chávez

**ASESOR:**

Mgtr. Rommel Lizandro Crispín

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

Perú – 2017

**Página de jurado**

  
Dra. Torres Cáceres Fátima del Socorro  
Presidente

  
Secretario  
Mgtr.Fabian Rojas Lennin

  
Mgtr.Rommel Lizandro Crispin.  
Vocal

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi esposo y mis hijos por su cariño y apoyo permanente.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo por su orientación en el fortalecimiento de mis conocimientos para llegar al término de mi meta.

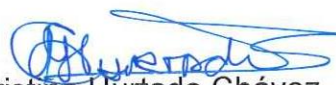
## Declaración jurada

Yo, María Cristina Hurtado Chávez, identificada con DNI N° 08806974, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial San Juan de Lurigancho, declaro que el trabajo académico titulado “La Gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar “Perú 2017, para la obtención del grado académico de Maestra en gestión pública es de mi autoría.

Declaro bajo juramento que:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Esta investigación no ha sido previamente presentada completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

San Juan de Lurigancho, 21 Setiembre del 2017



María Cristina Hurtado Chávez

DNI 08806974

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Mestra en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “La Gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar “Perú 2017.

El objetivo de la tesis es identificar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio docente en el en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar “Perú 2017.

Esta investigación es de tipo aplicada de diseño correlacional no experimental cuyas variables de estudio son: La gestión educativa y la calidad del servicio docente.

La aplicación de la presente tesis se desarrolló de la siguiente forma, el capítulo I presenta la introducción, antecedentes, marco teórico, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se desarrolló el marco metodológico; en el capítulo III, se explicaron los resultados, en el capítulo IV, la discusión; en el capítulo V, las conclusiones; en el capítulo VI, las recomendaciones; en el capítulo VII, las referencias bibliográficas y en el capítulo VIII, los anexos.

Esperando señores miembros del jurado que ésta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

## Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2 fundamentación científica,técnica o humanística	20
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	43
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>45</b>
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	52
2.3 Metodología	54
2.4 Tipo de estudio	54
2.5 Diseño	54
2.6 Población, muestra y muestreo	56
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8 Métodos de análisis de datos	61
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>64</b>
3.1. Análisis descriptivo de las variables	65
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>83</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>92</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>95</b>

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
VIII. ANEXOS	107
Anexo A Matriz de Consistencia	108
Anexo B Matriz Metodología y Diseño de la Investigación	110
Anexo C Matriz de validación de las Variables: Variable	111
Anexo D Matriz de la validación de la Variable 2	114
Anexo E Cuestionario: Gestión Educativa	115
Anexo F Cuestionario: Calidad del Servicio Docente	117
Anexo G Base de datos variable Gestión Educativa	119
Anexo H Base de datos variable Calidad del servicio docente	125
Anexo I Dimensiones variable Gestión Educativa	128
Anexo J Dimensiones variable Calidad del servicio docente	131
Anexo K Artículo Científico	133



## Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable 1 Gestión educativa	52
Tabla 2.	Operacionalización de la variable 2 Calidad del servicio docente	53
Tabla 3.	Población	56
Tabla 4.	Ficha técnica cuestionario: Gestión educativa	59
Tabla 5.	Ficha técnica cuestionario: Calidad del servicio docente	60
Tabla 6.	Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach	62
Tabla 7.	Resultados de la Confiabilidad de los Instrumentos	63
Tabla 8.	Indicadores de la variable Gestión educativa	65
Tabla 9.	Indicadores de la variable Calidad del servicio docente	66
Tabla 10.	Indicadores de la dimensión Gestión institucional	67
Tabla 11.	Indicadores de la dimensión Gestión académica	68
Tabla 12.	Indicadores de la dimensión Gestión administrativa	69
Tabla 13.	Indicadores de dimensión Gestión comunitaria	70
Tabla 14.	Indicadores de dimensión Calidad del servicio docente	71
Tabla 15.	Indicadores de la dimensión Métodos de enseñanza y evaluación	72
Tabla 16.	Indicadores dimensión satisfacción educativa	73
Tabla 17.	Tablas de contingencia: Gestión educativa y Calidad del servicio Docente	74
Tabla 18.	Tablas de contingencia: Dimensiones de la variable Gestión educativa y de la variable Calidad del servicio docente	75
Tabla 19.	Niveles de confiabilidad de Rho Spearman	77
Tabla 20.	Correlación Gestión educativa y la calidad del Servicio docente	78
Tabla 21.	Correlación Gestión institucional y la calidad del Servicio docente	79
Tabla 22.	Correlación Gestión pedagógica y la calidad del Servicio docente	80
Tabla 23.	Correlación Gestión administrativa y la calidad del Servicio docente	81
Tabla 24.	Correlación Gestión comunitaria y la calidad del Servicio docente	82

## Lista de figuras

Figura 1.	Diseño de la Investigación	56
Figura 2.	Fórmula Alpha de Crombach	62
Figura 3.	Niveles de Gestión Educativa	65
Figura 4	Niveles de calidad del servicio docente	66
Figura 5	Niveles de la gestión institucional	67
Figura 6	Niveles de la gestión Pedagógica	68
Figura 7	Niveles de la gestión administrativa	69
Figura 8	Niveles de la gestión Comunitaria	70
Figura 9	Niveles de capacitación y habilidad para la enseñanza docente	71
Figura10	Niveles métodos de enseñanza y capacitación	72
Figura11	Niveles de la satisfacción educativa	73

## Resumen

El objetivo de la presente Investigación fue determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.

El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo descriptivo correlacional.

Las muestras censales participaron un total 120 estudiantes del turno diurno de la Carrera de Enfermería Técnica del IESTP “Simón Bolívar,” de quienes se recopiló datos a través de la técnica de la encuesta aplicándose un cuestionario por cada variable de estudio, el análisis de datos se realizó con el software SPSS (versión 24).

Los resultados de la investigación, luego de realizado el análisis de datos y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, arrojaron un  $Rho=0,790$ , interpretándose como una correlación positiva muy fuerte, con un valor  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo tanto, éstos señalan que existe relación significativa entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio docente. Asimismo, existe una correlación positiva considerable entre las dimensiones (Gestión institucional, Gestión pedagógica, Gestión administrativa y Gestión Comunitaria) con la Calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis.

Palabras claves: Gestión educativa. Calidad del servicio docente.

## Abstract

The present research aims to determine the relationship between Educational Management and Quality of teaching service in the Simón Bolívar Institute of Public Technology Education, Peru 2017.

The type of research was correlational, descriptive, quantitative, using a non-experimental cross-sectional design.

In the census sample, a total of 120 students from the IESTP Simón Bolívar, Callao participated, from whom data were collected through the survey technique, applying a questionnaire for each study variable and the data analysis was performed with SPSS software (Version 24).

The results of the research, after performing the data analysis and the correlation through the Rho coefficient of Spearman, showed a  $Rho = 0.790$ , interpreted as a very strong positive correlation, with a value  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), with Which rejected the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis, therefore, they point out that there is a significant relationship between Educational Management and Quality of teaching service. Also, there is a considerable positive correlation between the dimensions (institutional management pedagogic management, Administrative Management and Community Management) with the quality of the educational service, testing the hypotheses.

there is a considerable positive correlation

Keywords: Management. Quality of teaching service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La educación es importante en el crecimiento y desarrollo de un país es el vehículo que moviliza a la sociedad, el Perú como otros países en desarrollo presenta una base muy amplia de personal no calificado y en lo referente al personal calificado una franja muy estrecha , situación que resulta insuficiente para enfrentar el creciente desarrollo del país, se suma a esta realidad la percepción de los jóvenes en el momento de elegir una carrera ,mantienen la preferencia por las carreras y profesiones tradicionales , no dan importancia a las carreras técnicas, es necesario asignar un valor a la educación superior técnica, contemplando un universo de cambio constante, se necesita hacer de las profesiones técnicas más aplicativas con la finalidad que los egresados puedan insertarse en el sistema productivo con plena seguridad de permanecer en él fortaleciendo la capacidad de elegir ,que les permita ejercer una ciudadanía libre y productiva

Es de gran responsabilidad para las instituciones de educación técnica superior, adaptarse a las innovaciones y nuevos escenarios que exige la sociedad, formando profesionales competentes en el dominio tecnológico especializado, reestructurar los contenidos curriculares, organizar equipos multidisciplinarios con docentes que dominen diferentes disciplinas, al mismo tiempo desarrollar una cultura de mejora continúa orientada a favorecer la formación integral de los estudiantes.

El propósito de esta investigación es contribuir a desarrollar y mejorar los procesos educativos de gestión y de calidad del servicio docente implementando una gestión educativa orientada al logro de excelencia ,donde cada uno de los estudiantes obtenga los mejores niveles de destrezas y competencias que le permita alcanzar estándares educativos excelentes, que garanticen la calidad total en su proyecto de vida, partiendo en esta investigación del estudio de la carrera profesional de Enfermería Técnica , los resultados que se obtengan servirán para analizar las demás carreras profesionales que oferta el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar “

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Martínez, Guevara y Valles (2016) desarrollaron la investigación “El desempeño docente y la calidad educativa”, siendo el objetivo de determinar la relación entre el desempeño docente y la calidad educativa. El estudio se desarrolló durante los ciclos escolares 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016 en la región centro sur del estado de Chihuahua, México, en el Sector educativo 25, integrado por cinco zonas escolares que proporcionan sus servicios a los municipios de Meoqui, Julimes y Delicias. El estudio fue de corte mixto, de procedimiento secuencial correlacional. La primera fase del estudio se desarrolló en el Sector Educativo 25, la muestra de 135 personas. El instrumento usado fueron dos cuestionarios aplicándose entrevistas semi estructuradas. La información fue procesada mediante software Atlas ti. La segunda fase, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transeccional, correlacional. La población 121 profesores. Para recabar información se usó videograbaciones, análisis de los planes didácticos, se usó la lista de cotejo, para evaluar el desempeño docente se recabó información sobre el rendimiento de los profesores se utilizó evaluaciones estandarizadas

Se evidenció: que los docentes consideran, que la calidad educativa no solo depende de su desempeño docente, sino que existen cuatro factores (escuela, contexto, docente, gobierno) que influyen y que deben también ser considerados. Existe correlación entre los años de servicio del docente y el puntaje de sus alumnos en pruebas estandarizadas que repercuten en el maestro, no existe relación entre el desempeño docente y la calidad educativa desde el enfoque de inputs.

Álvarez, Ibarra y Miranda (2013) En la investigación, descriptiva cualitativa “La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural”, con el objetivo de realizar un análisis de la gestión educativa como problema principal de la Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM) .Este estudio consideró las dimensiones :gestión pedagógica, organizacional, administrativa, comunitaria y su

articulación como importantes para mejorar la organización institucional. En la recolección de datos, utilizó la observación participativa; entrevistas, cuestionario.

Los resultados evidenciaron que 75% de los entrevistados afirman que la institución ha logrado cambios significativos en procesos de gestión, 35% de incremento de la población escolar, se mejoraron los indicadores de calidad en 45% la productividad de investigación 40%, las acciones de extensión 70% acciones de vinculación, la capacitación docente se incrementó en 50%.

Hernández, Arcos y Sevilla (2013) realizaron una investigación con el propósito de saber si la implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001, se utiliza como una herramienta valiosa para la mejora de la calidad en la educación superior, o si, por el contrario, su utilidad sólo sirvió para cumplir con el requisito de una política pública. La investigación de tipo no experimental cuantitativa descriptiva, uso la encuesta como instrumento con 27 reactivos. Se estudió a dos universidades públicas. La investigación concluye que el sistema de gestión de calidad ISO 9000 se ha implementado en las unidades administrativas logrando la certificación.

En conclusión: Los procesos claves están en correspondencia a las funciones importantes de la institución en referencia a la calidad educativa se encontró falta de procesos que involucren actividades académicas que permitan conocer percepciones, actitudes y expectativas de los clientes para mejorar las decisiones.

Khalil (2013), En la investigación en la Universidad de Córdoba –Argentina, tuvo con objetivo efectuar un estudio documental sobre los modelos de evaluación institucional universitaria, El estudio de diseño de tipo analítico observacional correlacional y descriptivo Para ello se revisó la bibliografía existente a fin de recabar información sobre las dimensiones que integran los principales procesos evaluativos, que hacen referencia al alumnado, el cuestionario fue el instrumento para la recolección de datos, tipo de muestreo aleatorio estratificado en función de áreas de estudio.



Conclusiones: Una universidad de calidad desde las perspectivas de los estudiantes universitarios es aquella donde hay un profesorado calificado que planifican y coordinan las actividades prácticas y teóricas, definen de manera clara la guía docente al inicio de las actividades lectivas planifica eficientemente las tutorías presenciales y virtuales, cumplen los programas de las asignaturas planteadas.

En las universidades de calidad los servicios que brindan deben ser adecuados y suficientes referentes a la práctica y empleo, de atención psicológica, de alojamiento, de relaciones internacionales, educación física y deporte, idiomas, servicios de aulas virtuales.

En esta Investigación presenta la propuesta de un modelo de indicadores de evaluación de la calidad de educación universitaria, con el fin de conocer la realidad mediante la autoevaluación y reflexionar sobre ella, que posibilitará elaborar planes de desarrollo y acciones de mejora.

Pesantes (2012). En su investigación con el objetivo de Identificar el impacto de la gestión académica en la calidad y eficiencia de la educación en el Instituto Superior Tecnológico ESCA, Guayaquil, estudio de tipo documental, de campo, descriptiva, explicativa, bibliográfica y de proyecto factible empleó una muestra de directivos (2), docentes (25) y estudiantes (200) se aplicaron encuestas y observaciones; como instrumentos La variable independiente fue la Gerencia Académica y las dependientes el Desarrollo Institucional y Plan estratégico que permite preparar a la Institución para una autoevaluación.

Conclusiones :Existe la necesidad de mejorar la gerencia académica del ESCA corrigiendo las deficiencias observadas en la carencia de instrumentos de evaluación para docentes basados en competencias que sean pertinentes a las exigencias de los organismos del gobierno ,se deben desarrollar herramientas para medir la calidad de la gestión académica haciendo uso de indicadores que garanticen el mejoramiento continuo de la calidad educativa; se debe crear y aplicar instrumentos de evaluación para docentes que cumplan con las necesidades de la

institución; promover una cultura de evaluación basado en competencias que permita medir el trabajo docente.

### **Antecedentes Nacionales**

Ruiz (2016) desarrolló una investigación no experimental, mediante el diseño de estudio descriptivo correlacional titulado: "Impacto de la cultura organizacional en la unidad de gestión educativa de la Universidad de Ascope 2014". El objetivo fue determinar la cultura organizacional en la gestión educativa de la Unidad de Gestión Educativa la población se conformó de 20 trabajadores de planta de la Unidad Gestión Educativa Local Ascope; se aplicó 2 cuestionarios la información fue procesada utilizando el Software de Estadística para Ciencias Sociales (SPSS v.19). Se obtuvo que el nivel de relación entre la cultura organizacional y la gestión educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Ascope, 2014, es de 0.710; indicando que entre las dos variables existe una relación positiva alta, con un  $p\text{-valor}=0.002$ , ( $p\text{-valor}<0.01$ ). Por tanto, los cambios en la variable cultura organizacional impactan en la variable gestión educativa, de la Unidad Gestión Educativa Local- Ascope.

Espinoza (2016), en la Investigación "Desempeño docente y calidad educativa en las facultades de ingeniería del Perú con el objetivo de identificar los factores del desempeño docente que van a influir en la calidad educativa de los docentes de las facultades de ingeniería del Perú. La investigación fue explicativa, utilizando el método descriptivo, diseño causal comparativo; la muestra estuvo formada por directivos de cuarenta y nueve carreras profesionales de 8 universidades públicas del Perú. El instrumento para medir el desempeño docente comprende tres dimensiones: capital humano, capital estructural y capital relacional, para observar la calidad educativa de cada facultad de ingeniería, el instrumento considera, seis dimensiones: Definir metas y objetivos, definir método para lograr metas, educar y capacitar, verificar efectos de la realización y tomar acción apropiada. La evaluación del desempeño docente en 49 carreras profesionales de ingeniería del Perú, muestra que el 22% de los docentes poseen alto desempeño; el otro 22 %, desempeño medio y el 55% de docente, desempeño bajo.

La evaluación de la calidad educativa, muestra que el 4% tiene alta calidad educativa; el 6 %, calidad media y el 90% de carreras profesionales, baja calidad educativa,

Concluye: La calidad educativa de las carreras profesionales de ingeniería en el Perú dependen de la planificación, ejecución y relaciones externas, más que del conocimiento de los docentes. En esta investigación sólo el 22 % de los docentes califica con un desempeño alto y la calidad educativa muy alta solo es de 4 % dando como resultado que los docentes no estarían en un nivel de preparación de eficiencia que permitiría el desarrollo de la organización y la innovación requisitos necesarios para lograr alta calidad educativa.

Tamariz (2016) En la investigación: "Participación de los padres de Familia en la Gestión Educativa Institucional "analiza el nivel de participación activa de los padres de familia en las acciones administrativas y pedagógicas en cinco instituciones educativas de nivel de secundaria ubicadas en el cercado de Lima. Al mismo tiempo se pretende analizar las fuentes de información que permite a los padres de familia acceder a una mayor participación. La investigación es de enfoque empírico cuantitativo, la encuesta sirvió como instrumento para la recolección de datos el enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación empírico, descriptivo.

Mediante los métodos estadísticos de desviación estándar y media aritmética demuestra que la participación de los padres de familia es a nivel resolutivo y de información ,también se obtiene resultados sobre la participación de los padres de familia en la elección de delegados en las APAFA donde participan mayoritariamente, sucede lo contrario cuando participan del Consejo educativo siendo mínima y en algunos casos es nula esta situación se repite con la decisión sobre la contratación de docentes, contradiciendo las políticas educativas que buscan que la participación de los padres de familia sea de manera decisiva en la conducción de los centros educativos.

Torres (2015) En la investigación:" La gestión educativa y la Práctica docente en las Instituciones Educativas Emblemáticas de la ciudad de Puno". Se propone

determinar la relación existente entre las dos variables gestión educativa y práctica docente, siendo el diseño de una investigación básica descriptiva correlacional en la muestra estratificada participando 158 docentes. Para analizar los datos se usó el coeficiente de correlación de Pearson.

En el cuestionario se utilizó los quintiles de la escala de Likert, se obtuvo evidencia que la gestión educativa corresponde el 59.49 % demostrando una percepción regular, el 37,97 % con una percepción buena, asimismo sólo el 2.53% docentes obtuvieron puntuaciones que oscilaron entre 81 -100 puntos que tienen muy buena percepción de la gestión educativa finalmente ningún docente el 0% tuvo una percepción deficiente sobre gestión educativa. Concluye Existe relación directa ( $r=0,714$ ) entre la Gestión Educativa y la Práctica Docente en las Instituciones Educativas Emblemáticas de la Ciudad de Puno.

Sandoval (2014) desarrolló un estudio que consideró como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño docente. El diseño fue investigación correlacional, cuantitativa de corte transversal se conformó la muestra por 45 docentes, el cuestionario se usó como instrumento para la recolección de los datos y además se empleó una ficha sobre desempeño docente. Los resultados indicaron que el 24 % (18 docentes) perciben un nivel de gestión educativa muy deficiente el 72 % (54) perciben que es deficiente y 4 % (3) que es regular. En conclusión, los docentes perciben que la gestión administrativa no es la adecuada en las instituciones de educación superior. En cuanto al desempeño docente, 56 docentes (74,7 %) se encuentran en el nivel Inicio; 19 docentes (25,3 %) se encuentran en el nivel de proceso y 0 (0%) en el nivel de logro previsto. Concluye su investigación afirmando que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño docente en Institutos superiores de Pacasmayo.

## **1.2. Fundamentación científica de la Variable: Gestión Educativa Definición**

La Organización de las Naciones Unidas para la educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO) define la gestión educativa: "Conjunto de procesos

teóricos y prácticos integrados de manera vertical y al mismo tiempo horizontal conformando el sistema educativo que debe atender las demandas de la sociedad”

La gestión educativa es asumida por gestores que dirigen espacios dentro de las organizaciones educativas articulando aspectos éticos políticos y de gestión con el objetivo común de mejoramiento continuo de la educación explorando todas las posibilidades de innovación permanente (IIPE, 2000: 16)

### **Modelos de la gestión educativa:**

Para este estudio se ha considerado el documento del Ministerio de Educación Manual para Directores (2011), donde se considera los cambios constantes que afectan al sistema educativo, siendo la gestión educativa un campo de acción sumamente complejo. En este documento de trabajo del MINEDU hace referencia a siete Modelos de gestión presentados por Juan Casasús (1999)

#### **Modelo Normativo**

La década de los 50 se constituye como el inicio de este Modelo continuando hasta los años 70 , se habla entonces de la concordancia entre la planificación integral y los proceso de racionalización de los insumos o recursos, en esta época las reformas en la educación están proyectadas hacia la expansión de la cobertura educativa, se definen las perspectivas de desarrollo utilizando proyecciones y tendencias en el futuro, se trabaja en base a una visión lineal en un espacio determinado de tiempo donde no se considera la participación de la sociedad efectuándose la gestión desde la cúpula gubernamental (Casasús, 1999)

#### **Modelo Prospectivo:**

Surge en la década de los 70 ,se caracteriza por afinar la visión de futuro basándose en el uso demodelos alternativos considera, escenarios relacionados y los efectos que se desprenden de esta relación, reconociendo la incertidumbre ,busca superar la visión normativa que contempla un futuro único y previsible, se

traslada hacia un futuro incierto y múltiple implementa en su quehacer la planificación con criterios de flexibilidad. Se producen grandes reformas en la educación en todo Latinoamérica, siendo estos sistemas educativos los que trabajan en base al futuro alternativo, en investigaciones asociadas comparando estrategias, modelos y resultados. En la toma de decisiones predomina el análisis del costo y beneficio con criterio tecnocrático. (Casasús, 1999)

#### Modelo Estratégico:

Este Modelo responde a las crisis que se presenta en los años de 1980 surge como respuesta frente a la falta de recursos uniéndose a esta causa la falta de una identidad institucional que sirviera para orientar las acciones de las entidades educativas en entornos cambiantes. En este contexto el modelo hace uso de la estrategia recurriendo a su carácter táctico articulando la necesidad de los recursos y los fines que la Institución persigue, en esta etapa se racionaliza recursos humanos técnicos materiales y financieros. La consecución de las metas implica movilizar los medios y los recursos necesarios teniendo en cuenta las capacidades y las limitaciones de la organización, estos criterios van a dar lugar al surgimiento de procesos de programación, análisis de diagnóstico situacional donde se toma en cuenta las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). Este modelo busca la interacción e intervención de las personas comprometidas en crear y operar formas nuevas de relaciones de trabajo que promuevan en armonía con la visión y misión institucional (Casasús, 1999, ).

#### Modelo Estratégico Situacional:

Este Modelo prioriza la planificación estratégica, la discrepancia de intereses en la sociedad, así como a necesidad de la viabilidad política, técnica, económica, organizativa e institucional, se centra en realizar el seguimiento de los problemas que se presentan considera la realidad como la expresión de situaciones diversas en las cuales tienen que interactuar las organizaciones y las personas.

Se inicia en los años 90 predomina el criterio de negociación en la

búsqueda de acuerdos y consensos que permitan mejorar los procesos de gestión la práctica de la planificación centrada en el ejercicio presupuestario, aunado a una política basada en acuerdos y la fragmentación de las funciones de planeación y gestión, en propuestas específicas que se desarrollan empleando diferentes escenarios y entidades que buscan resolver los problemas con enfoque sistémico. Se introduce la dimensión situacional agregada a la dimensión estratégica, realiza el abordaje de un problema de manera situacional, se quiebra el proceso integrador de la planificación y se multiplican los lugares dando lugar a la descentralización de la educación. (Casasús, 1999).

#### Modelo de Calidad Total:

En los inicios de los años 90 aparece el tema de mejora de la calidad en este periodo la visión estratégica se amalgama con la de calidad total surge la necesidad de diseñar nuevos sistemas de medición y evaluación de la calidad que se incorporan a los mecanismos de gestión, para poder examinar de forma sistemática el desarrollo de los procesos educativos, observando que las Políticas Públicas definen mejor la eficacia de la utilización de los recursos, con una visión de conjunto y orientado a los intereses sociales, este modelo considera medular la planificación el control y mejora continua, procesos que definen los componentes de calidad tipificados, en la identificación de usuarios y sus necesidades, el diseño de normas y estándares de calidad, de las distintas etapas, reduciendo los márgenes de error.

Destaca este Modelo la importancia de reconocer la existencia del usuario dando lugar al inicio de la preocupación de los usuarios, de conocer los resultados de la calidad del proceso, lo que conlleva a orientar los procesos educativos, garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos a partir de acciones decisivas disminuyendo la burocracia, bajando los costos y otorgando mayor flexibilidad administrativa y operacional, aprendizaje continuo, aumento de productividad y creatividad, en este Modelo se usa sistemas de medición y evaluación de la calidad.

La preocupación por los resultados conlleva a examinar y analizar los

procesos y los factores que en ellos influyen que servirán para orientar las políticas educativas, toma relevancia muy especial los actores educativos que con su participación van a mejorar y definir los procesos existentes y a evaluar su calidad en el empleo de indicadores de evaluación, sin embargo, no hay evaluación de los impactos en la práctica educativa. (Casasús, 1999,)

#### Modelo de la Reingeniería

Este modelo es desarrollado a mediados de los años 90 se sitúa en el paradigma del cambio enuncia que es importante para la mejora de los procesos educativos, realizar cambios cualitativos en la visión y en los valores pilares de las organizaciones para ello se debe recurrir a realizar un reordenamiento de las prácticas y de las estructuras generando una respuesta adecuada y pertinente a los planteamientos y demandas sociales que son de responsabilidad de las organizaciones educativas.

Este modelo se sitúa en un contexto global con escenarios cambiantes y cada vez más competitivos, las mejoras no son suficientes debe hacerse un cambio radical de los procesos. Para el logro de esta propuesta hace uso de los conceptos de reingeniería surge del cuestionamiento de las formas de organizar y operar el trabajo institucional para replantear un cambio radical, que se traduce en reformular y re-diseñar el proceso educativo y lograr mejores resultados. (Casasús, 1999).

#### Modelo Comunicacional

En este Modelo se percibe a las organizaciones como una serie de redes comunicacionales donde se consideran que los procesos de comunicación determinan la facilidad o el impedimento de concretar las acciones deseadas. Se inicia en los años 90 da importancia a formas comunicacionales organizadas en redes dentro y fuera de la estructura organizacional juntamente con el lenguaje considerados elementos fundamentales para efectivizar, acciones coordinadas que implican la destreza en el manejo de las comunicaciones, que son decisivas en la



ocurrencia de acciones que favorezcan los diferentes procesos o en su defecto también produzcan errores o perturbaciones que los interrumpan.

La gestión se basa en el establecimiento de compromisos de acción obtenidos por conversaciones, donde uno de los interlocutores es el gestor que coordina, expresa posicionamiento, efectúa pronunciamientos y formula peticiones, por otro lado, obtiene compromisos de acción. Se inicia una gestión de trabajo de equipos corporativos que toman decisiones de común acuerdo, con responsabilidad compartida en los acuerdos y compromisos asumidos en un trabajo de cooperación. (Casasús, 1999,).

En los Modelos presentados se pretende ofrecer respuestas a las limitaciones que se observan en el modelo antecesor o también a situaciones restrictivas que presentan el entorno o los escenarios cambiantes cada vez menos rígidos. El marco conceptual de cada uno de los modelos no invalida al anterior, pero sí muestra avances respecto al precedente, estos siete modelos de este estudio permiten observar la gestión educativa y sus procesos partiendo de una situación rígida, estandarizada estable con un escenario único para luego pasar a otros escenarios con procesos flexibles que demandan cambios y rediseños con ajustes constantes usando la innovación y la tecnología.

### **Enfoques de la Gestión Educativa:**

En la realización de la investigación se ha considerado cuatro enfoques de la gestión educativa planteada por Alvarado Oyarce (2006) con la mirada hacia el aseguramiento de la calidad educativa y el fortalecimiento institucional.

Enfoque burocrático

Parte desde el concepto de “burocracia” utilizado por Weber:

Laburocracia es una manera de organizarse que toma como base la racionalidad adecuando los medios a los propósitos con la finalidad de lograr

## metas organizacionales

En este contexto se considera a la organización, enmarcada en dos pilares definidos por la autoridad y la sociedad que serán quienes tomen las decisiones influenciados por grupos sociales, políticos o culturales. Las Normas escritas sustentan este enfoque que estudia la división sistemática del trabajo basadas en el marco de los conceptos de jerarquización de los cargos, para ello precisa la atribución de cada uno de los integrantes referidos al ascenso y selección fundamentado su quehacer en la meritocracia y competencia técnica además toma en cuenta la especialización de los gerentes administrativos diferenciándola de los demás cargos, promueve también la impersonalidad de las relaciones .son las normas técnicas, los reglamentos ,los procedimientos estandarizados , los que permiten prever, el funcionamiento de la organización.

## Enfoque estructural

Se fundamenta en que la realidad es cierta y observable, capaz de ser estructurada y organizada en sentido razonable, orientando sus metas de desarrollo en el logro de objetivos institucionales en la búsqueda de un alto nivel de competencia. La gestión educativa tiene la responsabilidad de conducir la organización educativa hacia el logro de sus metas articulando las acciones previstas en el proyecto educativo institucional, que es el instrumento que orienta la gestión donde no solo se considera aspectos técnicos sino éstos están articulados a las acciones definidas en el proyecto educativo nacional.

El proyecto educativo institucional describe de manera sistematizada la forma de viabilizar la visión y la misión institucional diseña la programación y una serie de procesos operacionales articulados, al mismo tiempo dá a conocer los recursos necesarios para su cumplimiento diseña y construye procesos operacionales, coherentes y exigentes mediante los cuales obtiene como producto un alto grado de calidad definiendo la gestión educativa como proceso interactivo que asegura la participación y compromiso de todos los agentes educativos participantes en el

desarrollo institucional, es responsabilidad del gestor educativo realizar una agresiva aplicación de la difusión e información del proyecto educativo institucional.

#### Enfoque sistémico

Se considera este enfoque no ajeno a la educación, su eficacia está en la interacción con el medio, en este concepto los sistemas abiertos se adaptan a las circunstancias, considera como eje central al proyecto educativo que es el insumo para garantizar un desarrollo educativo sistémico, coherente duradero y trascendente. Un proyecto que tenga resultados que agrupe las opiniones de todos los agentes sociales comprometidos con los procesos educativos, en un escenario de largo alcance con lineamientos básicos que orienten el rumbo de la educación nacional.

Como categoría analítica, permite la representación mental de un sistema usando modelos, de análisis del todo o de las partes en interacción identificando los problemas y las alternativas de solución con la finalidad de lograr el mantenimiento y la regulación del propio sistema, circunstancialmente permite concebir nuevos modelos de sistemas que aún no existen, (p44)

#### Enfoque gerencial.

Es caracterizado por considerar las diferentes etapas que cumple el proceso gestión, como la planificación, organización, dirección y control. Precizando que el objetivo de asegurar el desarrollo de cada etapa es alcanzar el cumplimiento de las metas propuestas. La planificación de las diferentes acciones desarrolladas por las organizaciones educativas, buscando logros trascendentes requiere de la planificación de sus actividades, y el uso racional de los recursos la planificación comprende una serie de etapas que pueden ser aplicadas con algunas variantes en cualquier nivel institucional.

La gestión educativa con enfoque gerencial basa su accionar en la

planificación estratégica como proceso racional con una actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable y no sólo posible de la institución, manteniendo concordancia permanente entre los propósitos y metas las capacidades de la organización y las oportunidades que siempre son diferentes los procesos administrativos tratan de elaborar un modelo o herramienta de trabajo institucional, de largo plazo integrado por la visión, misión, objetivos y estrategias claras, enunciados de tal forma que definan el perfil de la organización que se desea . (p. 67)

### **Fundamentos Técnicos de la Variable: Gestión Educativa**

En la investigación se han considerado como fundamentos técnicos, la ley general de Educación Nro. 28044 aprobada el 28-07-2003 establece los lineamientos generales de la educación y el sistema educativo peruano.

Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. De fecha 31-10-2016

Reglamento de la Ley 3052 23-08-2017

Ley de la Carrera Pública Magisterial Nro. 29062 fecha 11-07-2007

Ley general de Educación Nro. 28044

Título Primero Fundamentos y Disposiciones generales

Cap. En el Art. 2 Concepto de Educación

“La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla durante la vida y contribuye a la formación integral de las personas y al pleno derecho del desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, se dá en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad.”

Título Tercero La Educación Superior

## Cap. V Artículo 49

“La Educación Superior, se ubica en la segunda etapa del Sistema Educativo y consolida la formación integral de las personas produce conocimiento desarrolla investigación e innovación formado profesionales altamente especializados en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología con la finalidad de contribuir al desarrollo sostenido del país “

La educación superior tecnológica tiene la tarea de la formar profesionales técnicos con altos niveles de calidad que les permita insertarse en el mercado laboral con niveles de excelencia y competitividad.

## TÍTULO V: La gestión del Sistema Educativo

### Cap. I Artículo 63°.- Definición

“El Ministerio de Educación, es responsable de preservar las características de la gestión educativa nacional que es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión. Con la participación directa de la sociedad a través de Consejos Educativos institucionales los que así mismo se organizan de manera descentralizada”.

Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. De fecha 31-10-2016: las disposiciones de esta Ley regulan la creación licenciamiento y régimen académico lo mismo que la gestión supervisión y fiscalización de los Institutos de Educación Superior (IES) y Escuelas de Educación Superior (EES). Esta Ley también regula el desarrollo de la carrera pública de los docentes de los IES y EES públicos. Alcanzando sus disposiciones a Institutos y Escuelas de Educación Superior, privados, nacionales y extranjeros, con excepción de las Escuelas e Institutos Superiores de Formación Artística.

### Cap. Objeto Ámbito, Finalidad Rectoría Definición

Artículo 5. Los institutos de Educación Superior (IES) son instituciones educativas ubicadas en la segunda etapa del sistema educativo nacional, que desarrollan acciones educativas con énfasis en una formación aplicada. Los IES garantizan una formación integral de los educandos articulando la práctica y la teoría con la finalidad que adquieran competencias solicitadas por el sector productivo asegurando su inserción y permanencia laboral.

La Ley General de Educación y la Ley de Carrera Pública Magisterial establecen que el director de la institución educativa es la máxima autoridad y el representante legal de la misma, es decir tiene responsabilidad sobre los procesos de gestión educativa, pedagógica y administrativa, debe lograr las metas en óptimas condiciones garantizando el adecuado desempeño profesional de los docentes, a fin que los estudiantes obtengan las competencias necesarias, por grado y edad. Para que la gestión educativa resulte efectiva debe realizar procesos de planificación, organización, dirección, coordinación y control ,estas características de gestión significa que el gestor de la institución educativa debe tener el conocimiento y la capacidad de actuar en todos los ámbitos mencionados son las instituciones educativas donde las reformas y las políticas educativas se van a concretar siendo necesario que los gestores sean líderes con amplia visión de futuro diferente, que sus accionar directivo se concrete en la garantía de que todo ciudadano reciba una educación de calidad .

#### Políticas Educativas: Gestión educativa

Según lo tratado en el documento “Revisión de las Políticas Educativas 2000 – 2015. Continuidades en las políticas públicas en educación en Perú: aprendizajes, docentes y gestión descentralizada” elaborado por Oficina de UNESCO en Perú, el Consejo Nacional de Educación y el Instituto de Internacional de Educación y Planificación Buenos Aires, en coordinación con el Ministerio de Educación. Establece que:

La Revisión de las Políticas Educativas 2000 – 2015, tiene como objetivo realizar una revisión global al sistema educativo con la mirada de calidad y equidad

y adecuar las políticas generales de desarrollo la legislación estructuras, estrategias y prácticas educativas se reformulen para mejorar la educación en el Perú estableciendo prioridades y políticas para mejorar, los aprendizajes, fortalecer el rol de los docentes y reestructurar la gestión del sistema educativo en el marco de la descentralización y la modernización del Estado.

El Proyecto Educativo Nacional al 2021 (PEN) es un referente relevante de la política educativa, el (PEN) es oficializado como política de Estado en el año 2006, constituyéndose en un documento fundamental para la mejora educativa al plantear que transformar la educación peruana requeriría del compromiso de la clase política en todos los niveles de gobierno. El PEN refleja, las políticas del Acuerdo Nacional, hace énfasis en la necesidad de reformar el Estado, incrementar el financiamiento de la educación, mejorar los aprendizajes y los factores asociados a su calidad, así como establecer mecanismos y alianzas que involucren a la sociedad en la mejora de la calidad educativa.

El Ministerio de Educación (MINEDU) continuando con la línea de la priorización de Políticas de Estado considera importante revalorización de la carrera docente, mejora en la calidad de aprendizajes, modernización de la gestión escolar, e infraestructura educativa.

## **Fundamentación Científica de la variable: Calidad del servicio docente**

### **Definición**

En tal sentido, la Ley General de Educación 28044, Título II Universalización, calidad y equidad de la educación Cap. III Art. 13,

La calidad educativa es el: "Nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida".

La definición de la calidad educativa que se da en la Ley N° 30512 está ligada a la capacidad de la Educación Superior para adecuarse a demandas del entorno y

a la vez, trabajar en una previsión de necesidades futuras, tomando en cuenta el sector productivo, la sociedad, dá valor a los resultados que alcanza la institución educativa, cuando los estudiantes son reconocidos en su medio local, laboral, social y cultural.

Estas definiciones se centran en en los resultados del proceso de logro de la calidad, en los efectos de su aplicación y en los beneficiarios de los servicios y/o productos: La calidad consiste en satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables.

### **Modelos de la Variable: Calidad del Servicio docente**

Al referirnos a modelos de gestión de calidad se precisa que un modelo es un referente permanente y un instrumento eficaz para el desarrollo de los procesos en una organización con la finalidad de desarrollar planes de mejora de los productos o los servicios que oferta, cuando se trabaja con un modelo se hace más fácil y adecuada la comprensión de las dimensiones más relevantes de las entidades educativas, al mismo tiempo favorece la construcción de criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias. Existen diversos modelos, que previa adaptación pueden utilizarse en el ámbito educativo

Para el desarrollo de los Modelos más usados en el marco de la calidad educativa en esta investigación tomaremos como referencia la publicación del Ministerio de Educación (2001): Cultura y deporte “Modelo Europeo de Excelencia EFQM” donde los conceptos de excelencia están alineados a conceptos de calidad total.

Modelo EFQM o de Excelencia fue presentado en 1991y revisado en 1999 y 2003, su objetivo es servir de instrumento a las organizaciones empresariales o de cualquier otro tipo para realizar una autoevaluación ,conocer mejor su funcionamiento, conocerse mejor y mejorar su funcionamiento ; se fundamenta en el principio de la satisfacción de los clientes , satisfacción de los empleados y el impacto positivo en la sociedad que se consigue cuando se articula liderazgo



política y estrategia ,lo que conlleva a una acertada gestión de personal, uso eficiente de los recursos y definición de los procesos, dando como resultado la excelencia.

Este Modelo se basa en nueve criterios cinco de ellos facilitadores o agentes que se resumen en el quehacer de la organización y cuatro criterios que corresponden a los resultados que son los logros de las entidades que pueden ser mejorados mediante la retroalimentación, este modelo no sólo permite una mirada global y sistemática de las actividades y resultados de la organización comparada con un modelo de excelencia ,sino también puede aplicarse a un departamento, unidad o servicio de forma aislada. El proceso de autoevaluación define claramente las carencias más significativas y dá oportunidad a los directivos de sugerir planes de acción direccionados a mejorar la gestión.

En 1998 el Ministerio de Educación y Cultura creó el Premio a la Calidad, con el objetivo de promover la mejora de la educación a través de la mejora de la gestión de las instituciones educativas, hacer extensivos a la educación los conceptos de excelencia en la gestión basados en los criterios de excelencia del Modelo EFQM como marco orientador como referente común que de facilidad al intercambio de experiencias y difusión de las buenas prácticas de gestión educativa. (Cultura y Deporte MINEDU 2001).

#### Modelo de las normas ISO 9000

Los sistemas de gestión de la calidad ISO 9000 son enunciados que permiten el conocimiento del funcionamiento de una organización de calidad partiendo desde la gestión; son generadas por la Organización Internacional de Estandarización (ISO). Las Normas ISO se obtienen por consenso de la normalización de cada país, fijan los requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de calidad tomando en cuenta sus propias características. La ISO 9001 al 2000 utiliza el enfoque que se orienta a procesos donde ingresan los elementos necesarios para obtener un producto de calidad.

Las instituciones educativas definen los procesos del programa educativo que ofrecen asegurando la calidad del producto que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos el sistema de gestión de calidad ,con el referente de la Norma ISO.9001 se consigue centrar, ordenar y sistematizar los procesos mejorando o aumentando el rendimiento operativo generando ventajas competitivas. La certificación de la Norma ISO 9001 es emitida por un organismo de certificación independiente y permite al cliente saber que puede tener confianza en su organización que ha implementado los procesos internos para asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad.

### **Fundamentación Técnica: Variable Calidad del servicio docente**

El Perú inicia la acreditación de la calidad de las instituciones educativas con la promulgación de la Ley N° 28740 Ley que crea el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la calidad educativa (ley del SINEACE), de fecha 8 de Julio 2014, en ella se establecen la obligatoriedad de la acreditación para las carreras de ciencias de la salud y educación, norma los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, define la participación del Estado y regula el ámbito, la organización y su funcionamiento además el el Decreto Legislativo N° 998, impulsa la mejora de la calidad de la formación docente y establece directivas para la acreditación de las carreras de educación en el país

La Ley N° 28044, Ley General de Educación en el Cap. artículo 14

El Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país.

Ley 28740 Capítulo II “Son Objetivos de la Dirección de Evaluación Acreditación y Certificación de Calidad Educativa no universitaria”

“Promover el desarrollo de procesos de evaluación, acreditación certificación de la calidad de la educación superior no universitaria y contribuir a alcanzar

niveles óptimos de calidad en los procesos, servicios y resultados educativos”

## Políticas educativas: Calidad del Servicio Docente

Según el Proyecto Educativo Nacional (PEN) de fecha 05/01/2007, establece como uno de sus objetivos el avance y perfeccionamiento hacia una educación universal de calidad que favorecerá el mejor rendimiento económico de nuestra sociedad, al promover la adquisición de saberes nuevos, recuperación y revaloración del saber propio.

El país demanda tener una ciudadanía bien informada y organizada, para así iniciar el cambio del sistema actual de gestión de la educación. Es necesario priorizar el sector educación en el actual presupuesto de la República, nos coloca entre los países de más baja inversión en educación en América. Se hace evidente que la reforma del Estado debe partir modificando la forma en que se ejerce el poder público en el Perú, sin apoyo sustantivo a la innovación e investigación, manejo eficiente de recursos y capacidad de adaptación a entornos cambiantes.

Situados en este escenario podemos asumir que la educación superior seguidora de un modelo de reproducción de saberes, no tiene planes estratégicos ni recursos, surge entonces la necesidad del cambio, la conciencia de que todos los peruanos tenemos derecho a aspirar a una educación de calidad donde los conocimientos y las capacidades sociales garanticen un proyecto de vida personal con calidad, sin embargo también debemos tomar en cuenta los factores favorables para una vigorosa movilización educativa desde la sociedad misma que motive, sostenga y complemente las acciones ineludibles del Estado.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación Social.**

Una teoría significativa y relevante de gestión educativa es el de calidad de educación para todos, definido en términos político-culturales y técnico-

pedagógicos, La calidad del servicio educativo debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante es necesario la revisión permanente de los diferentes procesos educacionales, surgen nuevos conocimientos y destrezas con la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación la formación en valores es un reto permanente, acrecentado con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia-escuela-sociedad; hoy en día la participación colectiva y la búsqueda del bien común, deben orientar la acción y el interés individual para la conquista de elevados niveles de calidad en la vida humana colectiva.

El Instituto Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar debe proyectar alternativas para mejorar la calidad educativa institucional debe orientar las acciones de gestión hacia la consecución de involucrar en el esfuerzo a todos los elementos que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo, gubernamental, en el logro de una educación inclusiva y de calidad para todos que garantice el desarrollo sostenible de la Nación, al mismo tiempo debe promocionar investigaciones que brinden resultados ,para mejorar la situación educativa Institucional uniendo esfuerzos en el logro de mejorar la capacitación en la búsqueda de altos estándares de calidad de los docentes, que redunde en beneficio de los educandos.

### **Justificación Técnica**

La calidad educativa debe ser apreciada en los modelos organizativos de gestión a partir de objetivos precisos y claros ,conocidos y compartidos por los actores directos e indirectos; liderazgo de los gestores educativos; diseño de un proyecto educativo institucional contextualizado ,incluyendo un currículum flexible y abierto, que se adapte a demandas de mejora resultantes de un sistema de monitoreo y evaluación permanente , como autocrítica del proceso que abarca a toda la organización y al usuario, la globalización, la aceleración de las comunicaciones, el avance de la tecnología asilo exige.

El Proyecto Educativo Nacional, es un amplio acuerdo donde se expresa la

función que deberá tener la educación a largo plazo en el desarrollo del País; que asegure una educación para la realización personal de todos los peruanos y una educación para la construcción colectiva de la democracia, el ámbito de la educación superior debe ser un soporte para alcanzar el desarrollo social y la competitividad del país.

En este contexto la investigación que presento me permite sugerir probables soluciones a procesos educativos que aun faltan fortalecer en el Instituto Superior Tecnológico Público Simón Bolívar en los aspectos de gestión educativa y calidad del servicio docente, un servicio educativo es eficiente cuando se apoya en los procesos desarrollados por los docentes.

### **Justificación científica**

La gestión y la calidad son conceptos que abarcan todos los sectores de la actividad humana , en el aspecto educativo es una condición necesaria para lograrla ansiada competitividad y los resultados esperados. Es imprescindible aportar los conocimientos de las Ciencias de la Educación con términos que antes sólo estaban reservados para el campo empresarial, involucra este proceso que las organizaciones educativas deben conocer cuáles teorías organizacionales y administrativas están presentes en el quehacer del directivo y los docentes, este concepto lleva necesariamente a la utilización de prácticas propias de la disciplina administrativa, que asegure que los egresados puedan incorporarse en el mundo laboral con actitudes constructivas y competitivas, en sociedades cambiantes y globalizadas , por ello resulta interesante para la investigadora conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio que prestan los docentes del Instituto Superior Tecnológico Público Simón Bolívar en la carrera profesional de Enfermería Técnica que será el inicio para realizar futuras investigaciones que integren a las demás carreras que oferta esta Institución educativa.

## 1.4 Problema

Según el informe realizado por la oficina del Banco Mundial (2014) En el Perú la educación superior se sitúa muy por debajo de estándares internacionales que miden la calidad educativa, con resultados que demuestran que existe baja pertinencia de las instituciones de educación superior especialmente las del ámbito privado en expansión, acompañada por un desmedro de la calidad en educación, empleo de enseñanza poco exigentes y rigurosos, que ha sido impulsado principalmente por la afluencia de egresados con bajos niveles de preparación .

Según la encuesta Manpower Group (2015) reportó que el 38% de las empresas a nivel mundial y el 68% en Perú muestran dificultad para cubrir sus vacantes debido a que los candidatos no son los adecuados. Además, existe el subempleo y la subutilización de competencias, que se ve agravada por la incidencia de la informalidad (alrededor del 70%).La desarticulación entre la formación recibida y la demanda del mercado laboral es todavía fuerte en el país. La mayoría de empresarios consideran que existen pocos profesionales idóneos y que muchos no cuentan con las habilidades y competencias que se necesitan. Qué hacer para responder a una demanda de trabajo creciente (se estiman 420 mil puestos nuevos de trabajo con un nivel de crecimiento de 6,3 por ciento); qué hacer para que los 55 mil jóvenes que egresan cada año, lo hagan con mayores habilidades cognitivas y socioemocionales.

En cifras que aportan los estudios realizados por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace), tan solo un 14.9 % de las personas que estudiaron una carrera técnica en el país laboran en su área. La inadecuación laboral parece afectar a los jóvenes, de bajos ingresos, que residen en zonas rurales, al igual que a aquellos que trabajan en empresas pequeñas y/o en el sector informal.

La mayoría de jóvenes con una carrera técnica no podrían acceder a los puestos de trabajo porque el sistema actual no los prepara para responder al perfil que el sector productivo requiere. Las iniciativas encaminadas a modernizar el

currículo y formar en competencias más conectadas con las necesidades reales de los individuos y del país, a través de elementos como la Política Nacional, uso y enseñanza del Idioma Inglés impulso a las TICs., la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior son fundamentales para avanzar hacia una educación técnica de mayor prestigio que conecte mejor la oferta educativa y la demanda real de competencias.

La educación superior de calidad se convierte en factor favorable en el desarrollo y la competitividad nacional, los procesos educativos deben ser orientados a lidiar con los desafíos que hoy se afrontan, además de conocimientos, deben mostrar atributos como la creatividad y autonomía en su quehacer, con docentes, que ejercen profesionalmente la docencia y una sociedad que educa a sus ciudadanos y los compromete con su comunidad. Es importante que la nueva política de formación profesional forme parte de la transformación integral que debe impulsarse en el sistema educativo, enfocado a reformular la normatividad existente adecuándola a nuevas propuestas articuladas entre los diversos niveles educativos desde la relación entre la educación superior tecnológica y la técnico productiva hasta el vínculo con la educación básica y la educación universitaria.

El aporte de este estudio es de carácter científico se propone establecer la relación entre gestión educativa y calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar” con el cual se busca un nuevo conocimiento empírico que aporte desde una perspectiva distinta a la problemática de la investigación contribuyendo al logro de objetivos establecidos en el Proyecto Educativo Nacional, se ha considerado a la carrera Profesional de Enfermería Técnica , iniciando el camino para posteriormente realizar un análisis de toda la oferta educativa de esta Institución.

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao en la urbanización Ciudad del Pescador, calle 3 N° 100 , Distrito de Bellavista, Callao, es una comunidad educativa de carácter público, estatal y pluralista, cuya institucionalidad garantiza y promueve espacios de participación en todos sus estamentos, siempre en el marco

del respeto y la tolerancia; cuenta con un total de 2195 estudiantes matriculados distribuidos en turnos diurno y nocturno, organizados dentro del ámbito de la Ley General de Educación N° 28044 (2003 ) y de la nueva Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes N° 30512 (2016), ofrece las carreras profesionales de Administración de empresas, Contabilidad Computación e Informática, Enfermería Técnica ,Electrotecnia Industrial ,Electrónica Industrial , Tecnología de Análisis Químico, un carrera Técnica: Técnico en Cocina. Es uno de los dos institutos superiores de la Provincia Constitucional del Callao, de gestión pública.

El sistema educativo enfrenta importantes desafíos para dar respuestas oportunas y pertinentes a las nuevas necesidades de formación de los ciudadanos para el siglo XXI. Actualmente, el mundo en general y en nuestro país en particular, las instituciones de educación superior de nivel publico están asumiendo el reto cada vez mayor de mejorar la calidad educativa que ofrecen a sus usuarios directos, los estudiantes y a los indirectos, sus padres o familiares. Este reto se expresa en el documento del Proyecto Educativo Institucional del IESTP “Simón Bolívar” (2016) cuando declara como objetivo:

“Impartir educación profesional de calidad, haciendo uso de tecnologías actualizadas, que respondan a las necesidades del mercado con competencias profesionales que les permita el desempeño profesional acorde con los cambios tecnológicos en los sistemas de producción en una sociedad del conocimiento “(p.6).

En este sentido, en el IESTP “Simón Bolívar “se hacen esfuerzos por poner en marcha planes y acciones en función de mejorar la calidad educativa de manera continua y de sostener prestigio a nivel regional y nacional es en este contexto como bien expresa:

Castilla (2002), “En estos tiempos de cambio, en los que la exigencia respecto a la competitividad del profesional en el área laboral, el éxito de éste dependerá en gran medida de la calidad de la educación obtenida y de la formación práctica para el trabajo”.



Por tanto, determinar si la educación que reciben los jóvenes es realmente de calidad implica revisar y analizar el sistema educativo, analizar si todos los estudiantes alcanzan las competencias requeridas para insertarse en la sociedad, ejercer su ciudadanía y actuar con libertad, para que esto ocurra los sistemas educativos deben tener facultades para “asegurar equidad en el acceso, en la distribución de los recursos y los procesos educativos y en los resultados de aprendizajes” (UNESCO/ OREALC, 2007; citado por Vega, 2015).

El Marco Legal la calidad educativa en el Perú necesariamente está enfocada a la pertinencia y a la equidad por lo tanto debe orientarse a responder no solo a la concepción de las condiciones reales del desarrollo general de la sociedad, sino también en el valor social de los conocimientos. Una efectiva gestión involucra una serie de aspectos, tales como la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. Por ello, el director de la institución educativa tiene que estar preparado para actuar en todos estos ámbitos y, por ende, requiere fortalecer sus capacidades y conocimientos para desempeñarse adecuadamente en los mismos. Por consiguiente, el problema actual puede deberse principalmente a factores de organización y humanos, que deben ser analizados y definidos para encontrar los factores o elementos que determinan si existe o no una asociación entre la calidad del servicio educativo en el IESTP “Simón Bolívar” y la gestión educativa. Aclarar tales inquietudes ha sido el motivo para plantear la presente investigación.

### **Problema General. -**

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”? Perú 2017?

### **Problemas Específicos. -**

**Problema Específico 1**

¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”? Perú 2017?

**Problema Específico 2**

¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”? Perú 2017?

**Problema Específico 3**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”? Perú 2017?

**Problema Específico 4**

¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”? Perú? 2017?

**1.5 Hipótesis****Hipótesis General**

La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio docente del Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”. Perú. 2017

**Hipótesis Específica 1**

La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.  
Perú. 2017

**Hipótesis Específica 2**

La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.  
Perú. 2017

**Hipótesis Específica 3**

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”  
Perú. 2017

**Hipótesis Específica 4**

La gestión comunitaria se relaciona significativamente con la calidad del servicio docente el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.  
Perú. 2017

**1.6 Objetivos****Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”,  
Perú 2017.

## **Objetivos Específicos**

### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.

### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.

### **Objetivo Específico 3**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.

### **Objetivo Específico 4**

Determinar la relación que existe entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1 VARIABLES

### **Variable 1: Gestión Educativa.**

Según la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)(2004): define la gestión educativa como:

“Conjunto de procesos teóricos y prácticos integrados y relacionados tanto horizontal como verticalmente dentro del sistema educativo para atender las demandas sociales realizadas a la educación “

Casassús (1990): La gestión educativa busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación. Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica. En la actualidad, esta práctica esta muy influenciada por el discurso de la política educativa. Por lo tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica

Estos conceptos se pueden sintetizar: Conjunto de actividades metódicas y estratégicas para planificar, organizar dirigir y controlar diversos recursos con el propósito de lograr objetivos educacionales

### **Dimensiones**

#### **Dimensiones de la Gestión educativa**

Existen planos de acciones diferentes y complementarias en el funcionamiento de las organizaciones educativas que constituyen las dimensiones.

## **Dimensión 1: Gestión Institucional**

Esta orientada a impulsar la conducción de la institución educativa hacia determinadas metas mediante un liderazgo directivo y un plan educativo, siendo necesario saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, al mismo tiempo conocer las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en tareas educativas. son formas cómo se organiza y estructura la institución, las instancias y responsabilidades de sus miembros.

Sovero (2007), "Es un conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas en las que se apoya la gestión pedagógica, debe basarse en las siguientes estrategias: Liderazgo, Reingeniería, Dirección con creatividad. " (p. 235)

## **Dimensión 2: Gestión pedagógica**

La gestión pedagógica involucra actividades que comprenden las opciones educativo metodológicas; planificación, evaluación y certificación; desarrollo de procesos de planificación, ejecución y evaluación del diseño curricular diversificado orientado por metas y objetivos, esta referida al proceso fundamental de enseñanza aprendizaje, del que hacer de la institución educativa y los miembros que la conforman, para su efectividad requiere de una organización académica que precise la estructura de las áreas distribuyendo el trabajo docente y los recursos existentes.

Nano de Mello (1998), Define la gestión pedagógica como eje central del proceso educativo desarrollando procesos de planificación, ejecución y evaluación del diseño curricular, incluye el enfoque del proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, programaciones sistematizadas, metodológicas y didácticas evaluación de los aprendizajes, utilización de materiales y recursos didácticos. Implica también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, manejo de enfoques pedagógicos y, los estilos de enseñanza, relaciones con los estudiantes, la formación y actualización

docenteen el fortalecimiento de sus competencias, la oferta académica, cuya ponderación depende en cada caso del efecto que se le asigne sobre el producto final. En el proceso enseñanza- aprendizaje, entendemos como producto final el egresado.

### **Dimension 3: Gestión Administrativa:**

Comprende actividades que van a servir en el manejo de recursos económicos, materiales y humanos; procesos técnicos de tiempo, de seguridad e higiene; control de la información; cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones.

Chiavenato (2007) “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”

### **Dimension 4: Gestión Comunitaria.**

Desarrolla actividades que comprenden respuestas a las necesidades de la comunidad educativa, relaciones de la institución educativa, con el entorno: padres de familia, organizaciones de la localidad y empresariado.

Canquiz (2006) Reconoce como comunidad a organizaciones, trascendentes y corresponsables en el destino y en el cambio necesario, para la solución de necesidades y el aprovechamiento de los aportes de las capacidades, iniciativas, oportunidades y recursos que se traduzcan en proyectos de acción autónoma y sustentable, de impacto positivo en la calidad de vida de la población, así como en su capacidad para valorar y fortalecer el servicio educativo, que cada vez mas se amplie hacia el desarrollo humano y social en la educación superior. (p. 100).



**Variable 2: Calidad del servicio docente.**

La calidad, dentro del marco legal vigente, se define como el conjunto de características inherentes a un producto o servicio que cumple los requisitos para satisfacer las necesidades preestablecidas

UNESCO/ OREALC (2007) sostuvo:

“La calidad de la educación, en tanto derecho fundamental de todas las personas, ha de reunir, las siguientes dimensiones: respeto de los derechos, relevancia, pertinencia, equidad y eficiencia y eficacia” (p. 7).

La Ley General de Educación N° 28044, Artículo 13, señala que la calidad educativa es el "nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida".

Toranzos (2000): Sostuvo que en el ámbito educativo la calidad puede ser multidimensional. En un primer sentido el concepto la calidad puede ser entendida como «eficacia» Esta dimensión pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.

Una segunda dimensión del concepto de calidad se refiere a qué es lo que se aprende en el sistema y a su «relevancia» en términos individuales y sociales. Esta dimensión pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.

Finalmente, una tercera dimensión se refiere a la calidad de los «procesos» desde esta perspectiva una educación de calidad sería aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc.

Definiciones centradas en los resultados del proceso de logro de la calidad, en los efectos de su aplicación y en los beneficiarios de los servicios y/o productos: el cliente. Un concepto ampliado establece que la calidad consiste en satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables

## **Dimensiones**

### **Dimensión 1: Capacitación y habilidad para la enseñanzadocente:**

Mateo, Martinez (2006): Cuando alcanzamos la comprensión de un saber desde su lógica interna, que permite seguir profundizando en su construcción y desarrollo, decimos que hemos alcanzado el dominio o adquisición de un conocimiento. Cuando relacionamos este conocimiento concreto con un contexto de realidad y ampliamos nuestro campo cognoscitivo entendiendo e interpretando el conocimiento en función de la realidad con la que se relaciona, estamos frente a una capacidad, cuando esta capacidad se manifiesta y permite la aplicación del conocimiento sobre una realidad específica para su transformación, nos situamos en el dominio de las habilidades, cuando una realidad compleja exige seleccionar entre el universo de conocimientos, capacidades y habilidades relacionadas con dicha realidad, aquellas que se requieren para su comprensión y transformación nos encontremos frente a una competencia.

Bauleo (1969) en el estudio "La Teoría de los Grupos Operativos " expresó que el aprendizaje grupal es una nueva forma de enseñar y aprender, en una "nueva didáctica", en donde la comunicación es cada vez mas importante en el proceso docente-educativo , trasciende la participación de alumnos y maestros como emisores y receptores y la dirección del flujo de información que comparten como contenidos de la enseñanza, donde se crean y recrean significados basados en reglas previamente establecidas, en un determinado contexto y donde intervienen tres funciones básicas de la comunicación: función informativa, afectiva y reguladora.

## **Dimensión 2: Métodos de enseñanza y evaluación**

Son procedimientos organizados de acuerdo a principios teóricos de enseñanza –aprendizaje destinado a obtener determinados logros de aprendizaje; durante el proceso, se emplean herramientas, para valorar si el estudiante dispone de la competencia profesional exigida o realizar retroalimentación.

Salvador y Gallego (2009:172) “Metodo es el el camino lógico que se traza para el logro de una meta. En el ámbito educativo, esta meta recae en un proceso formativo de calidad tanto para la enseñanza como para el aprendizaje.”

## **Dimensión 3: Satisfacción educativa:**

Martínez (2007) “Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo:Se sustenta en el juicio valorativo y respuesta afectiva del estudiante, resultante de la comparación entre el servicio educativo recibido con un estándar de formación profesional técnico fijado con anterioridad.

## 2.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable 1: Gestión Educativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición ordinal	Niveles y Rangos
Gestión Institucional	Liderazgo Directivo	1, 2, 3, 4		
	Planificación Estratégica	5, 6, 7		Deficiente
	Evaluación de la Gestión	7, 8, 9, 10		(30-60)
	Clima Institucional	11, 12,	Nunca (1)	
Gestión Pedagógica	Diseño Curricular	13, 14, 15, 16		Eficiente
	Seguimiento Académico	17, 18	Casi Nunca (2)	(61- 91)
Gestión Administrativa	Administración de Recursos		Casi Siempre (3)	Muy Eficiente
	Económicos	19, 20		(92-122)
	Administración de Recursos Físicos	21 y 22	Siempre (4)	
	Talento Humano	23, 24		
Gestión Comunitaria	Desarrollo de Práctica Pre-Profesional	25, 26		
	Empleabilidad	27, 28		
	Proyectos/Programas de proyección Social	29, 30		

Nota: Adaptado de Manual para Directores MINEDU (2011)

**Tabla 2***Operacionalización de la variable 2: Calidad del Servicio Docente*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición Ordinal</b>	<b>Niveles y rango</b>
	Capacidad de Comunicación	1, 2, 3,4		
Capacitación y habilidad para la enseñanza docente	Capacitación y Actualización	5,6		Inadecuado (20 - 40)
	Responsabilidad	7,8,	Nunca (1)	
Metodos de Enseñanza Y evaluación	Dominio Tecnológico	9,10,11,12		Adecuado
	Sistemas de Evaluación	13,14,15	A veces (2)	(41-61)
Satisfacción Educativa			Siempre (3)	Muy Adecuado
	Cumplimiento de las			(62-82)
	de las Expectativas	16,17,18		
	Reconocimiento	19,20		

Nota: Adaptado de AlvarezBotello, J. ChaparroSalinas (2014)

### **2.3 Metodología**

El método empleado en la presente investigación es deductivo, consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Bernal, 2010, p.56).

El enfoque considerado en la presente investigación es cuantitativo.

Según Hernández et .al., (2014): “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico “

### **2.4 Tipo de estudio**

De acuerdo a la investigación desarrollada ésta reúne características del tipo de estudio investigación aplicada.

Según Hernández et al. (2014 p.77) “la finalidad de la investigación aplicada, es la resolución de problemas inmediatos en orden a transformar las condiciones del acto productivo y a mejorar la calidad del producto.”

Esta investigación se centra en la descripción de fenómenos, actividades, procesos, personas, que conforman parte del contexto laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Simón Bolívar tal como se manifiestan en la realidad. Se pretende describir los caracteres esenciales de la situación que se investiga: ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de educación superior Tecnológico Público Simón Bolívar - Peru 2017?

### **2.5 Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables;

Hernández et al., ( 2014,) “Se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

El alcance de la investigación es correlacional descriptivo ya que examina la relación o asociación entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de investigación.

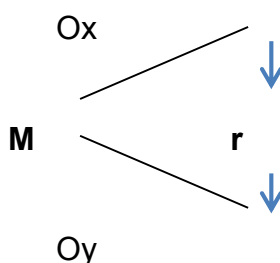
Arias (2006) “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”

El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo, correlacional.

Hernández et al. (2014) señalaron que: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

En esta investigación se busca la correlación de las dos variables: gestión educativa y calidad del servicio docente. Se caracteriza porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación entre las variables.

### DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN



**Donde:**

M = Muestra.

O = Observación

- x = Variable 1 Gestión Educativa.  
 y = Variable 2 Calidad del Servicio docente.  
 r = Relación de variables.

### Figura 1. Diseño de la Investigación

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista; 2014.

## 2.6. Población y muestra

Población: La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes de la Carrera de Enfermería Técnica del turno diurno del IESTP “Simón Bolívar”,  
 Población total para el estudio: 120estudiantes

### Tabla 3

*Población Estudiantes de la Carrera de Enfermería Técnica del IESTP “Simón Bolívar”, Callao, 2017*

<b>Poblacion</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Total</b>
Estudiantes de la Carrera de Enfermería Técnica del IESTP-Simón Bolívar		120
TOTAL		120

### Muestra:

Se tomó una muestra por conveniencia que consideró la totalidad de los estudiantes de la carrera de Enfermería Técnica del IESTP-Simón Bolívar del turno diurno con un total de 120 estudiantes considerándose este total como referente a la población y la muestra.



**Tipo de muestreo:**

No Probabilístico de conveniencia: Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (1998), definen este tipo de muestreo:

“Se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras “representativas” mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población”.

El caso más frecuente de este procedimiento es el utilizar como muestra los individuos a los que se tienen fácil acceso.

Arias (2006) señala que “Los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”.

Zarcovich (2005) “La muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa al total del universo, dado que la población es pequeña y finita.

**Criterios de selección:**

Estudiantes de la carrera de enfermería técnica del turno diurno del Instituto Superior Tecnológico Público Simón Bolívar

**Criterios de exclusión**

Estudiantes de la carrera de enfermería técnica del turno diurno del Instituto Superior Tecnológico Público Simón Bolívar que no tienen asistencia regular en la institución educativa

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

Esta investigación por ser de tipo cuantitativo-correlacional utiliza instrumentos cuantitativos, por ser éstos instrumentos estructurados de fácil adaptación a los diferentes análisis estadísticos y a la vez son muy útiles para para detallar y medir con precisión las variables en estudio.

### **Técnica:**

Es utilizada la técnica de la encuesta en el recojo de datos sobre las variables de la investigación: Gestión Educativa y Calidad del Servicio docente.

“La encuesta es una técnica de recolección de datos que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio y registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se analiza, posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.” (Valderrama, 2009, p. 88)

### **Instrumento**

Se usa el cuestionario estructurado que permite cuantificar y generalizar la información, así como estandarizar procedimientos de la investigación.

El cuestionario estructurado, presenta alternativas de respuesta a cada pregunta con opciones pre-definidas.

**Tabla 4***Ficha técnica del cuestionario de la variable Gestión educativa*

<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>DETALLES</b>
Objetivo:	Medir las cuatro dimensiones de la variable Gestión educativa: Gestión institucional, Gestión académica, Gestión administrativa y Gestión comunitaria.
Contenido:	La escala fue confeccionada por la misma investigadora. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 4 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 120 puntos.
Tiempo de duración:	Sin límite de tiempo.
Lugar:	Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Simón Bolívar, Callao.
Hora:	De 10.00 Hrs. a 12.00 Hrs.
Autora:	Maria Cristina Hurtado Chávez.
Procedencia:	Perú
Materiales:	Hoja de aplicación y lapicero
Aplicación:	Adultos Individual
Administración:	
Niveles:	3 Muy eficiente 2 Eficiente 1 Deficiente
Dimensiones:	Número de dimensiones: 4 Dimensión 1 (Gestión institucional): 12 ítems Dimensión 2 (Gestión académica): 6 ítems Dimensión 3 (Gestión administrativa): 6 ítems Dimensión 4 (Gestión comunitaria): 6 ítems Total: 30 ítems
Escalas:	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Casi siempre 4= Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS V. 24: Valor máximo: Total de ítems 30 x 4= 120 Valor mínimo: Total de ítems 30 x 1 = 30 Rango: Valor máximo - Valor mínimo 120 - 30 Constante: Rango entre números de niveles 30
Baremación:	Nivel Muy Eficiente = 92- 122 Nivel Eficiente = 61- 91 Nivel Deficiente = 30 - 60

**Nota:** tomado de:Base de datos /Cuestionario variable 1

Tabla 5

*Ficha técnica del cuestionario de la variable Calidad del servicio docente*

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DETALLES
Objetivo:	Medir las dos dimensiones de la variable Calidad del servicio docente: Capacitación y habilidad para la enseñanza docente, Métodos de enseñanza y evaluación y Satisfacción educativa.
Contenido:	La escala fue confeccionada por la misma investigadora. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 4 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 80 puntos.
Tiempo de duración:	Sin límite de tiempo.
Lugar:	Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Simón Bolívar, Callao.
Hora:	De 10.00 Hrs. a 12.00 Hrs.
Autora:	María Cristina Hurtado Chávez
Procedencia:	Perú
Materiales:	Hoja de aplicación y lapicero
Aplicación:	Adultos Individual
Administración:	
Niveles:	3 Muy eficiente 2 Eficiente 1 Deficiente Número de dimensiones: 3 Dimensión 1 (Capacitación y habilidad para la enseñanza docente): 8 ítems Dimensión 2
Dimensiones:	(Métodos de enseñanza y evaluación) : 7 ítems Dimensión 3 (Satisfacción educativa) : 5 ítem Total : 20 ítems
Escalas:	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Casi siempre 4= Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS V. 24: Valor máximo: Total de ítems 20 x 4 = 80 Valor mínimo: Total de ítems 20 x 1 = 20 Rango: Valor máximo - Valor mínimo 80 - 20 = 60 Constante: Rango entre números de niveles 60 /3 = 20
Baremación:	Nivel Muy Adecuado = 62 - 82 Nivel Adecuado = 41 - 61 Nivel Inadecuado = 20 - 40

**Nota:** tomado de: Base de datos /Cuestionario variable 2

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Las técnicas más apropiadas y los procesos de investigación cuantitativa permitirán el análisis e interpretación que facilita luego el planteamiento de conclusiones y por último permite tomar acciones correctivas. (Hernández et al. 2014, p. 277).

El análisis de datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante métodos estadísticos que permiten describir y poner de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente. (Hernández et al. 2014, p. 278)

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS Versión 24 que cual permitió elaborar a través de las frecuencias y porcentajes sus respectivos gráficos estadísticos. (Hernández et al. 2014, p. 279).

Hernández et al.col,) (2014): Estadística descriptiva: consiste en describir datos valores o las puntuaciones adquiridas para cada variable a través de porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias. (, p. 287)

Según Valderarama (2009):"La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los cuestionarios que presenta resultados favorables."

Para la presente investigación se uso la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, para determinar la consistencia interna del cuestionario y la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta. (Vara, 2012, p. 297)

## Figura 2

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula:

Fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- $S_i^2$  es la varianza del ítem i,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento general consta de 50 preguntas (ítems), 30 para la variable Gestión Educativa y 20 para la variable: Calidad del servicio docente. Se realizó el estudio con una muestra de 120 encuestados. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 30 estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería Técnica del IESTP “Simón Bolívar.” Para los resultados de la confiabilidad se aplicó la prueba Alfa de Cronbach, en vista que la escala es politómica con cuatro valores. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 24.

### Tabla 6

*Niveles de confiabilidad del Alfa de Cronbach*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

*Nota: Tomado de: Bisquerra. (2009) Metodología de la investigación educativa*

**Tabla 7***Resultados de la confiabilidad de los instrumentos*

Validación	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario sobre Gestión educativa	0,801	30
Cuestionario sobre Calidad del servicio docente	0,844	20

En la tabla 7, el valor del alpha de Cronbach para los instrumentos de la presente investigación son 0.801 y 0.844, por lo que se concluye que son fuertemente confiables.

### **III. RESULTADOS**



### 3.1. Análisis descriptivo de las variables

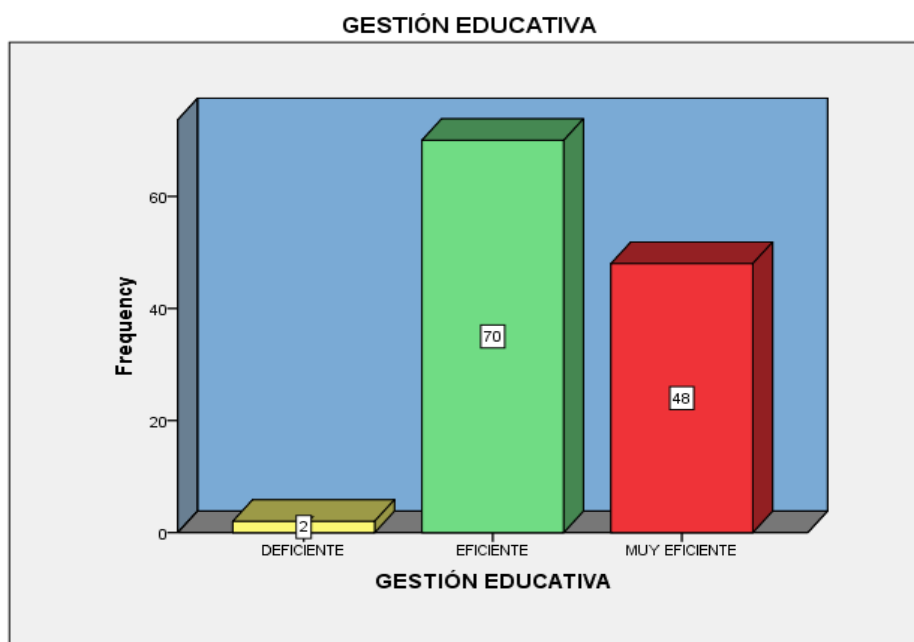
El procesamiento se realizó sobre los datos obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos a los sujetos de estudio: estudiantes de la Carrera de Enfermería Técnica del turno diurno del Instituto Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar” con la finalidad de conocer si existe relación entre las variables: gestión educativa y la calidad del servicio educativo

Tabulación de datos: Se empleó la estadística descriptiva. El resumen de los datos estadísticos de las variables se organizó en tablas y figuras. Para la tabulación se utilizó el SPSS 24 (Excel 2014).

**Tabla 8**

*Variable 1: Análisis descriptivo de la variable: Gestión educativa*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	1,7
Eficiente	70	58,3
Muy eficiente	48	40
Total	120	100



*Fuente. Cuestionario Base de datos Variable 1 Gestión Educativa*

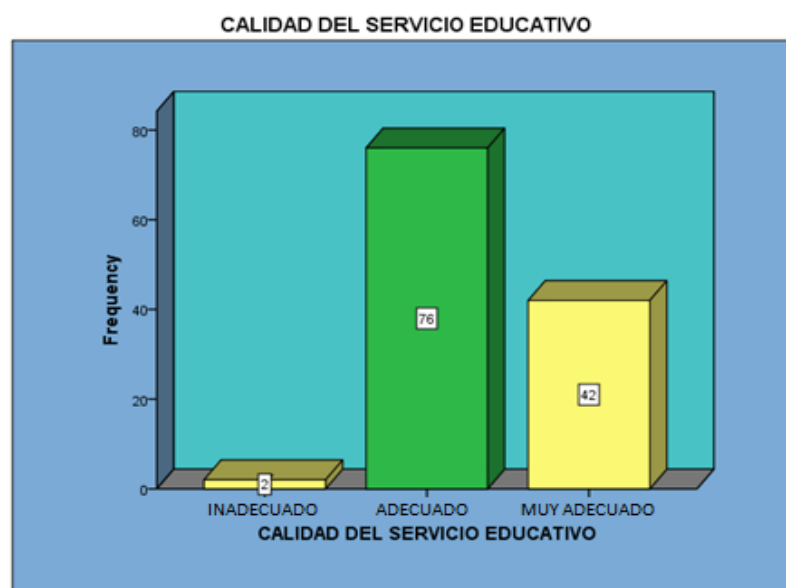
*Figura 3. Niveles de Gestión educativa*

En la Tabla 8 y en la figura3, se observa que las respuestas de los encuestados se concentra en la categoría Eficiente 70 (58,3 %); luego en Muy eficiente48 (40%) y Deficiente 2 (1,7%), con respecto a los indicadores de la variable Gestión educativaen el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar“-Perú, 2017.

**Tabla 9**

*Variable2: Análiisdescriptivo de lavariable: Calidad del servicio docente*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	1,7
Adecuado	76	63,3
Muy Adecuado	42	35
Total	120	100



*Fuente: Cuestionario Base de datos 2 variable calidad del Servicio docente*

*Figura 4: Niveles de la Calidad del servicio docente*

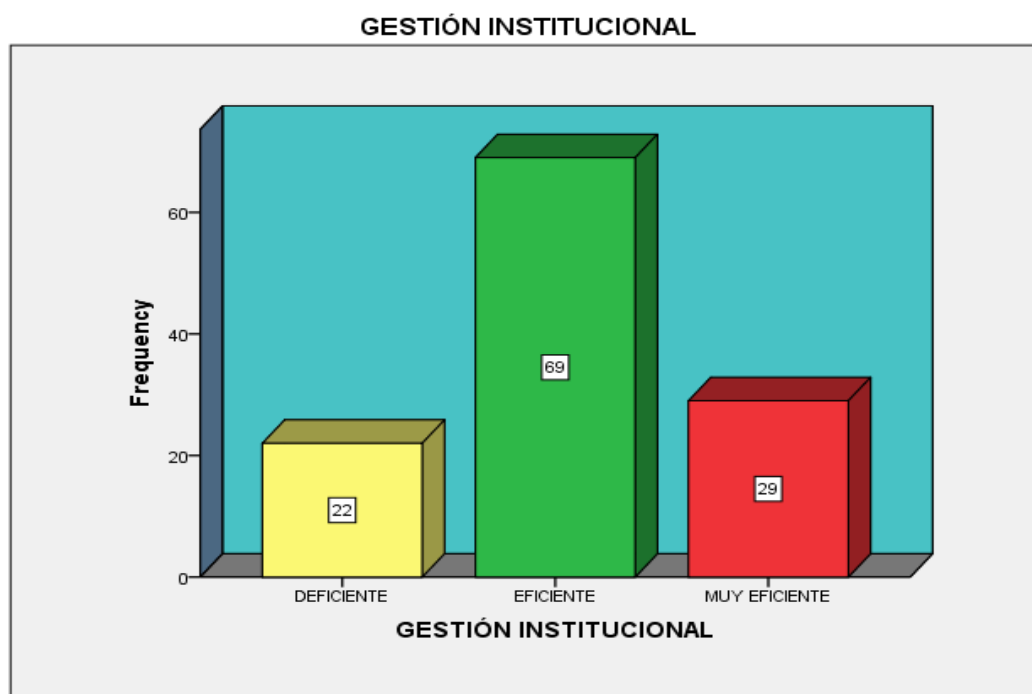
En la Tabla 9 y en la figura4, se observa que las respuestas de los encuestados se concentra en la categoría Adecuado 76 (63,3 %); luego en Muy Adecuado 42 (35%) yInadecuado 2 (1,7%), con respecto a los indicadores de la Variable Calidad del Servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar“-Perú, 2017.

## Análisis Descriptivo de las Dimensiones de la Variable: Gestión Educativa

**Tabla 10**

*Dimensión1: Gestión institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	22	18,3
Eficiente	69	57,5
Muy eficiente	29	24,2
Total	120	100



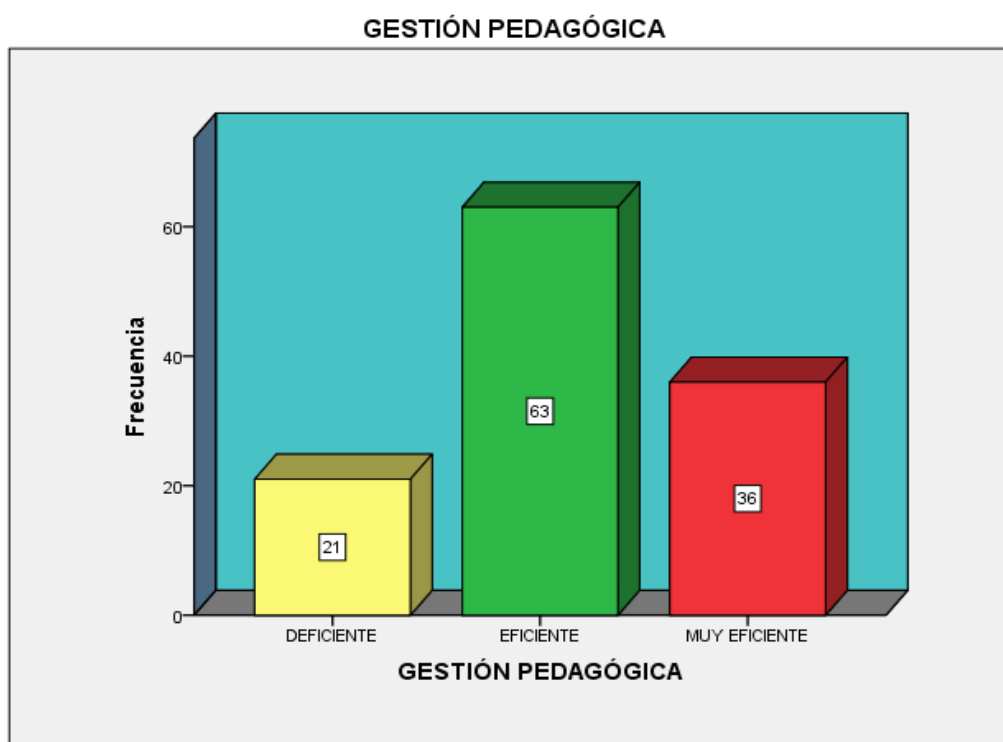
*Fuente: Cuestionario 1 Base de datos*

*Figura 5: Niveles de la Gestión institucional*

En la Tabla 10 y en la figura 5, se observa que las respuestas de los encuestados se concentran en la categoría Eficiente 69 (57,5%); luego en Muy eficiente 29 (24,2%) y Deficiente 22 (18,3%), con respecto a los indicadores de la dimensión Gestión Institucional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Simón Bolívar"-Perú, 2017.

**Tabla 11***Dimensión 2: Gestión Pedagógica*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	17,5
Eficiente	63	52,5
Muy eficiente	36	30
Total	120	100



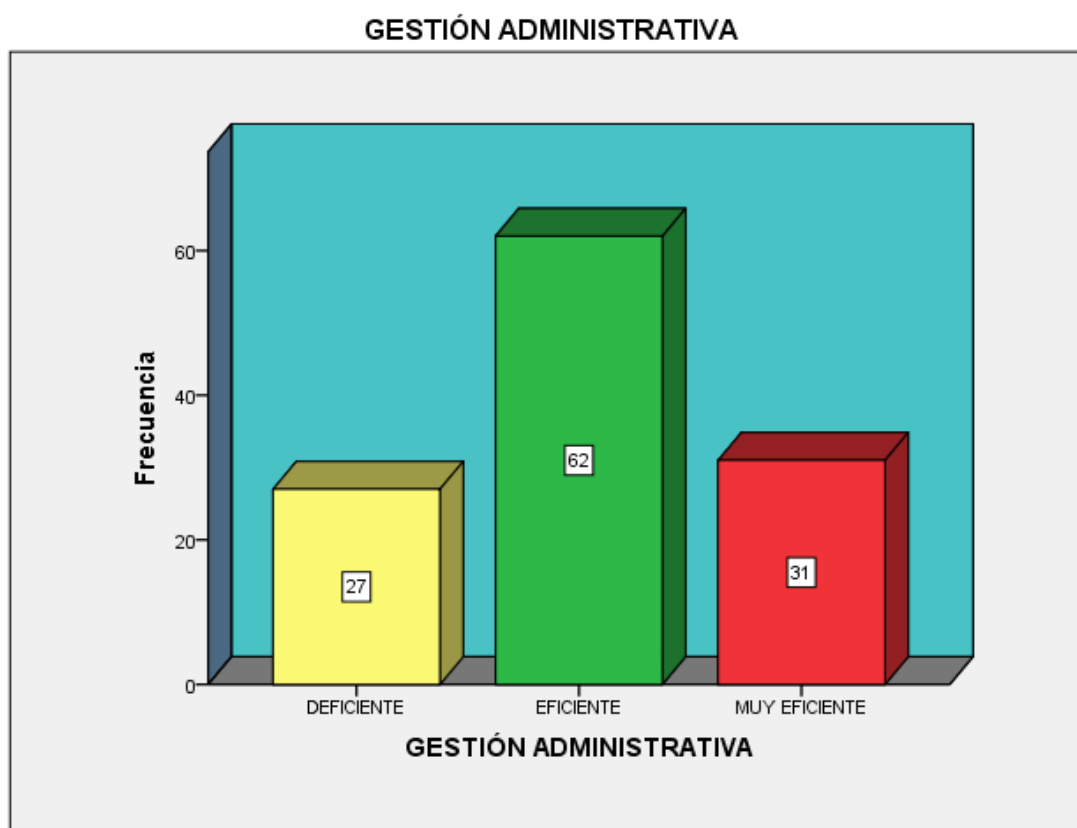
*Fuente: Cuestionario 1 Base de datos*

*Figura 6: Niveles de la Gestión pedagógica*

En la Tabla 11 y en la figura 6, se observa que las respuestas de los encuestados se concentran en la categoría Eficiente 63 (52,5%); luego en Muy eficiente 36 (30%) y Deficiente 21 (17,5%), con respecto a los indicadores de la variable Gestión pedagógica en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”-Perú, 2017.

**Tabla 12***Dimensión 3: Gestión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	27	22,5
Eficiente	62	51,7
Muy eficiente	31	25,8
Total	120	100



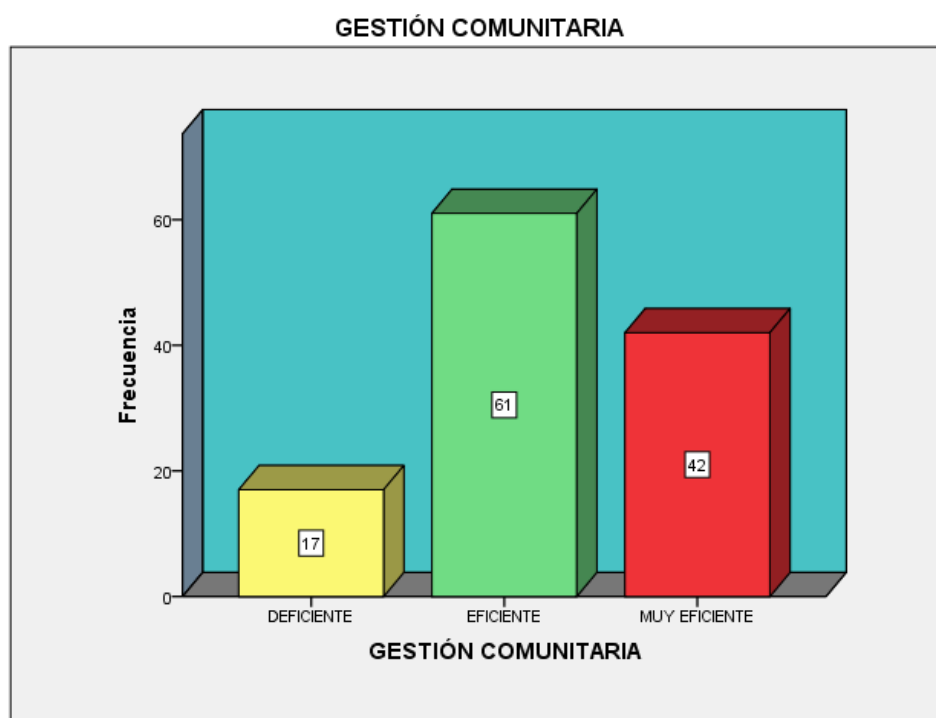
*Fuente: Cuestionario 1 Base de datos*

*Figura 7: Niveles de la Gestión administrativa*

En la Tabla 12 y en la figura7, se observa que las respuestas de los encuestados se concentran en la categoría Eficiente 62 (51,7%); luego en Muy eficiente31 (25,8%) y Deficiente 27 (22,5%), con respecto a los indicadores de la dimensiónGestión administrativaen el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar “-Perú, 2017.

**Tabla 13***Dimensión 4: Gestión comunitaria*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	14,2
Eficiente	61	50,8
Muy eficiente	42	35
Total	120	100



*Fuente: Cuestionario 1 Base de datos*

*Figura 8: Niveles de la Gestión comunitaria*

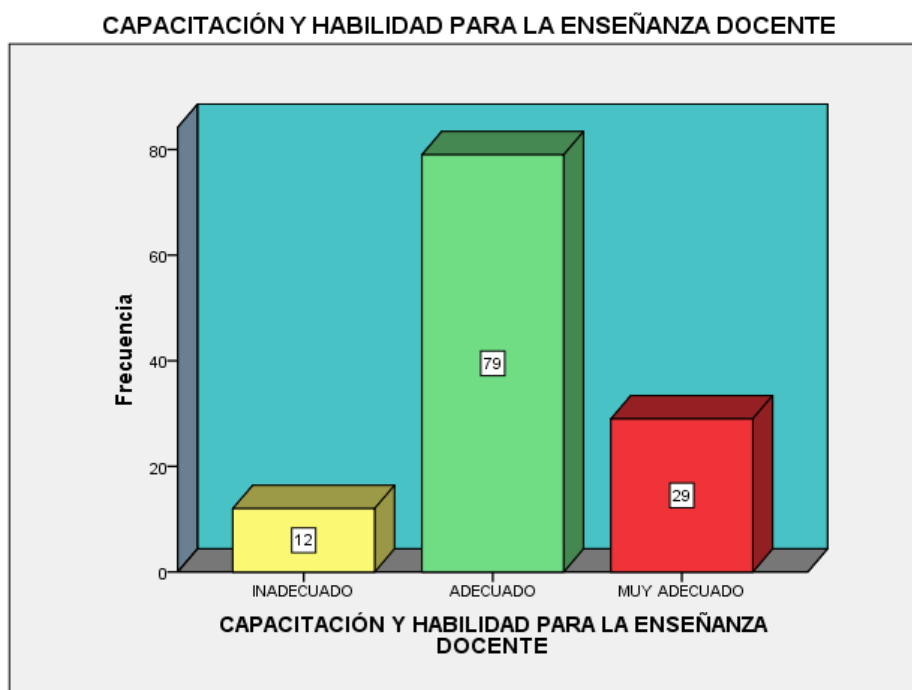
En la Tabla 13y en la figura8, se observa que las respuestas de los encuestados se concentran en la categoría Eficiente 61 (50,8%); luego en Muy eficiente 42(35%) y Deficiente 17 (14,2%), con respecto a los indicadores de la variable Gestión comunitaria en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar“-Perú, 2017.

## Analisis Descriptivo de las Dimensiones de la Variable: Calidad del servicio docente

**Tabla 14**

*Dimensión 1: Capacitacion y habilidad para la enseñanza docente*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	10
Adecuado	79	65,8
Muy Adecuado	29	24,2
Total	120	100



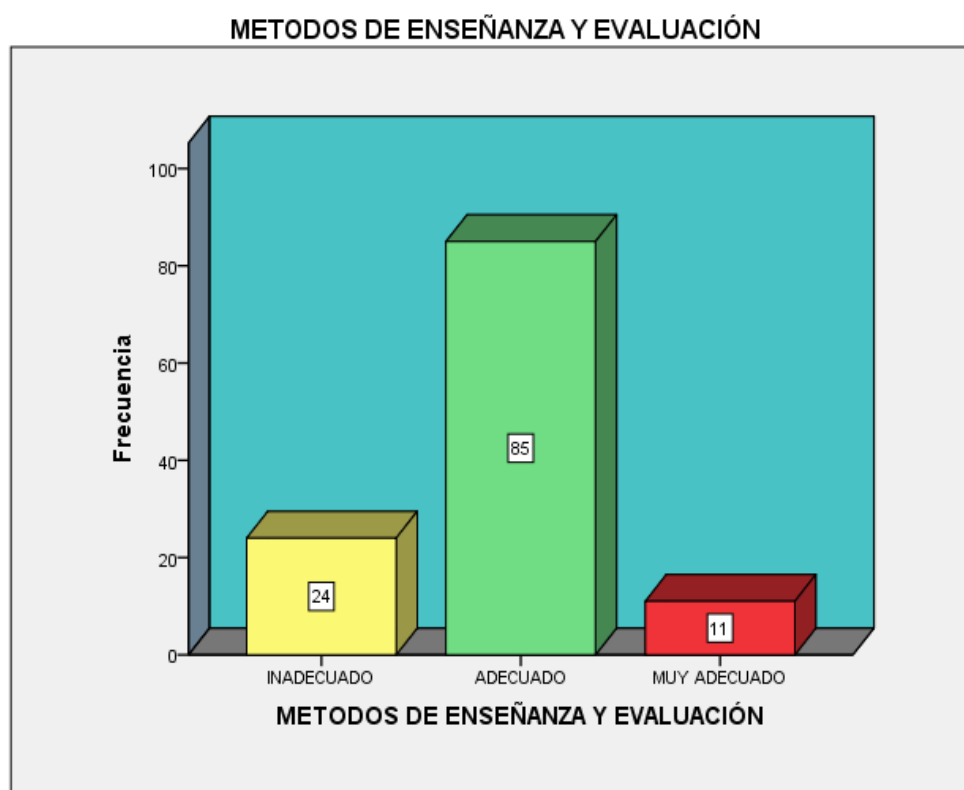
*Fuente: Cuestionario 2 Base de datos*

*Figura 9: Niveles de Capacitacion y habilidad para la enseñanza docente*

la Tabla 14 y en la figura9, las respuestas de los encuestados se concentran en las categorías Adecuada 79 (65,8 %); luego en Muy adecuada 29 (24,2 %), mientras que 12 (10%) manifestaron Inadecuada, con respecto a los indicadores de la dimensión Capacitación y habilidad para la enseñanza docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar“-Perú, 2017.

**Tabla15***Dimensión 2. Métodos de enseñanza y evaluación*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	24	20
Adecuado	85	70,8
Muy Adecuado	11	9,2
Total	120	100

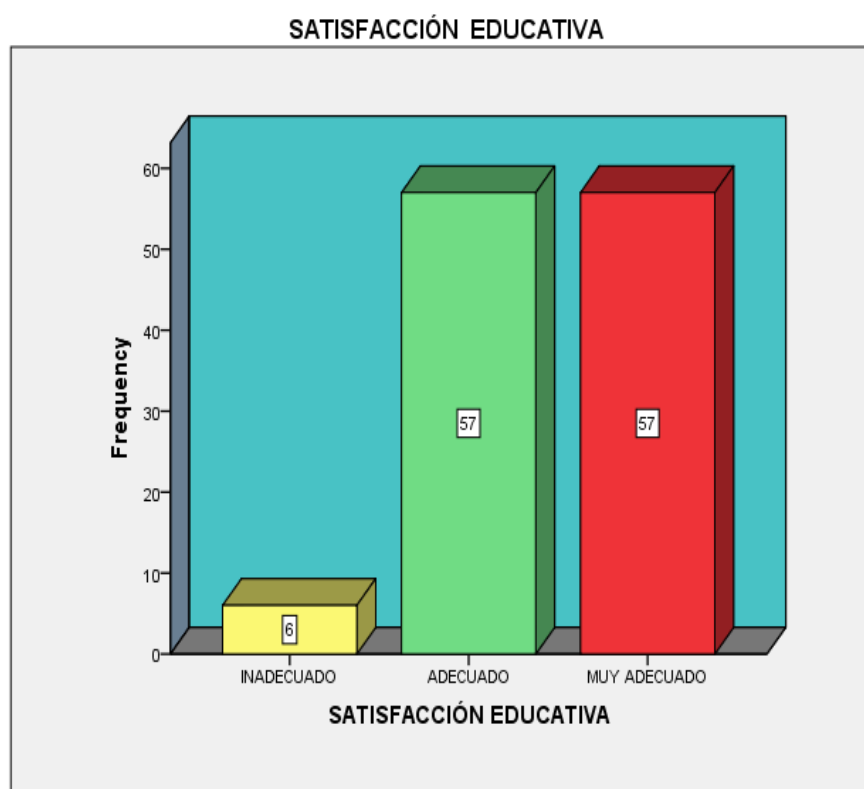
*Fuente: Cuestionario 2 Base de datos**Figura10: Niveles de Métodos de enseñanza y evaluación*

En la Tabla 15 y en la figura10, las respuestas de los encuestados se concentran en las categorías Adecuada 85 (70,8 %) ; luego en Inadecuada 24 (20%), mientras que 11 (9,2 %) manifestaron Muy adecuada, con respecto a los indicadores de la dimensión Métodos de enseñanza y evaluación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar“-Perú, 2017.



**Tabla 16***Dimensión3: Satisfacción educativa*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	5
Adecuado	57	47,5
Muy Adecuado	57	47,5
Total	120	100



*Fuente: Cuestionario 2 Base de datos*

*Figura11: Niveles de Satisfacción educativa*

En la Tabla 16 y en la figura 11, las respuestas de los encuestados se concentran con los mismos valores en las categorías Muy adecuada 57 (47,5 %) y Adecuada 57 (47,5 %), mientras que 6 (5%) manifestaron Inadecuada, con respecto a los indicadores de la dimensión Satisfacción educativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”-Perú, 2017.

**Tabla 17:***Contingencia de variables Gestión educativa y Calidad del servicio docente*

		CALIDAD DEL SERVICIO DOCENTE			Total
		INADECUAD O	ADECUAD O	MUY ADECUAD O	
GESTIÓN EDUC	DEFICIENTE	2 (1.7%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (1.7%)
	EFICIENTE	0 (0%)	66 (55%)	4 (3.3%)	70 (58.3%)
	MUY EFICIENTE	0 (0%)	10 (8.3%)	38 (31.7%)	48 (40%)
Total		2 (1.7%)	76 (63.3%)	42 (35%)	120 (100%)

En la Tabla 17, según las respuestas de los encuestados, la Gestión educativa es Eficiente para el 58.3% de estudiantes (70) y la Calidad educativa es Adecuada para el 63.3% de estudiantes (76). El 55 % de estudiantes (66) que manifestaron que la Gestión educativa es Eficiente coincidieron en que la Calidad del servicio docente es Adecuada; mientras que el 31.7% de estudiantes (38) que indicaron que la Gestión educativa es Muy eficiente coincidieron en que la Calidad del servicio es Muy Adecuado.

**Tabla 18**

*Tabla de contingencia de las Dimensiones de las variables*

		CALIDAD DEL SERVICIO DOCENTE			
		INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
GESTIÓN INSTITUCIONAL	DEFICIENTE	2 (1,7%)	20 (16.7%)	0 (0%)	22 (18.3%)
	EFICIENTE	0 (0%)	51 (42.5%)	18 (15%)	69 (57.5%)
	MUY EFICIENTE	0 (0%)	5 (4.2%)	24 (20%)	29 (24.2%)
Total		2 (1.7%)	76 (63.3%)	42 (35%)	120 (100%)
GESTIÓN PEDAGÓGICA	DEFICIENTE	2 (1.7%)	19 (15.8%)	0 (0%)	21 (17.5%)
	EFICIENTE	0 (0%)	50 (47%)	13 (10.8%)	63 (52.5%)
	MUY EFICIENTE	0 (0%)	7 (5.8%)	29 (24.2%)	36 (30%)
Total		2 (1.7%)	76 (63.3%)	42 (35%)	120 (100%)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEFICIENTE	2 (1.7%)	24 (20%)	1 (0.8%)	27 (22.5%)
	EFICIENTE	0 (0%)	43 (35.8%)	19 (15.8%)	62 (51.7%)
	MUY EFICIENTE	0 (0%)	9 (7.5%)	22 (18.3%)	31 (25.8%)
Total		2 (1.7%)	76 (63.3%)	42 (35%)	120 (100%)
GESTIÓN COMUNITARIA	DEFICIENTE	2 (1.7%)	13 (10.8%)	2 (1.7%)	17 (14.2%)
	EFICIENTE	0 (0%)	53 (44.2%)	8 (6.7%)	61 (50.8%)
	MUY EFICIENTE	0 (0%)	10 (8.3%)	32 (26.7%)	45 (35%)
Total		2 (1.7%)	76 (63.3%)	42 (35%)	120 (100%)

En la Tabla 18 Según las respuestas de los encuestados:

La Gestión Institucional es Eficiente para el 57.5% de estudiantes (69) y la Calidad educativa es Adecuada para el 63,3% de estudiantes (76). El 42.5 % de estudiantes (51) que manifestaron que la Gestión Institucional es Eficiente coincidieron en que la Calidad del servicio docente es Adecuada.

La Gestión Pedagógica es Eficiente para el 52.5% de estudiantes (63) y la Calidad educativa es Adecuada para el 63.3% de estudiantes (76). El 47 % de estudiantes (50) que afirmaron que la Gestión Pedagógica es Eficiente coincidieron en que la Calidad del servicio docente es Adecuada.

La Gestión Administrativa es Eficiente para el 51.7% de estudiantes (62) y la Calidad educativa es Adecuada para el 63.3% de estudiantes (76). El 35.8 % de estudiantes (43) que indicaron que la Gestión Pedagógica es Eficiente coincidieron en que la Calidad del servicio docente es Adecuada.

La Gestión Comunitaria es Eficiente para el 50.8% de estudiantes (61) y la Calidad educativa es Adecuada para el 63.3% de estudiantes (76). El 44.2 % de estudiantes (53) que afirmaron que la Gestión Pedagógica es Eficiente coincidieron en que la Calidad del servicio docente es Adecuada.

### **3.2 Prueba de Hipotesis**

En la investigación se usó la estadística inferencial para poder estimar parámetros y analizar las hipótesis planteadas mediante el coeficiente de correlación de rangos de Rho Spearman por tratarse de datos cualitativos ordinales.

El coeficiente de correlación de rangos Spearman es un método estadístico no paramétrico que permite medir la relación, asociación o interdependencia entre dos variables aleatorias continuas, cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal o cuando no existe distribución normal. Se calcula en base a una serie de rangos asignados, el valor se calcula entre 1 y -1.

(Hernández Sampieri & Fernández Collado 1998)

Cuando el coeficiente de correlación de Spearman tome valores cercanos a -1 existe asociación negativa, cuando los valores del coeficiente sean cercanos a cero no hay asociación entre las variables y cuando el coeficiente de correlación tome valores cercanos a 1, existe una asociación positiva entre las dos variables. (Hernández et al. 2014, p. 322).

**Tabla19***Niveles de confiabilidad de Rho Spearman*

VALORES	NIVEL
DE-0,91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
DE-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
DE-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
DE-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
DE-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
DE- -0,00	No existe correlación
DE-0,01 a -0,10	Correlación positiva débil
DE-0,11 a -0,50	Correlación positiva media
DE-0,51 a -0.75	Correlación positiva considerable
DE-076 a -0,90	Correlación positiva muy fuerte
DE-0,91 a -1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: tomado de. Elaboración Hernández Sampieri &Fernandez Collado 1998

### **Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión educativa no se relaciona con la calidad del servicio docente del Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”.Perú, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio docente del Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”. Perú, 2017.

**Tabla 20***Correlación entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio docente*

		Correlaciones		
			Gestión educativa	Calidad del Servicio docente
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,790**</b>
		Sig. (bilateral)		<b>,000</b>
		N	120	120
	Calidad del servicio docente	Coeficiente de correlación	<b>,790**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 20 muestra la existencia de una relación de 0,790 entre las variables Gestión educativa y Calidad del servicio docente, siendo ésta una correlación positiva muy fuerte en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas; entonces se puede afirmar que a una mejor gestión educativa, mejor será la calidad del servicio docente del Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”.

El valor de p, sigma bilateral es igual a 0,000 es decir menor a 0.05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”.

### **Hipotesis Especifica 1**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Institucional no se relaciona con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.Perú, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión Institucional se relaciona con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.Perú, 2017

**Tabla 21***Correlación entre la Gestión institucional y la Calidad del servicio docente*

		<b>Correlaciones</b>		
			Gestión institucional	Calidad del servicio docente
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,601**</b>
		Sig. (bilateral)		<b>,000</b>
		N	120	120
	Calidad del servicio docente	Coefficiente de correlación	<b>,601**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
		N	120	120

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 21 muestra los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,601 entre la dimensión gestión institucional y la variable calidad del servicio docente, indicando que existe una correlación positiva considerable en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas; entonces a mejor gestión institucional, mayor será la Calidad del servicio docente del Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”.

El valor de  $p=0,000 < 0.05$ , en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la Gestión institucional y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”.

### **Hipotesis Específica 2**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión pedagógica no se relaciona con la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Callao, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión pedagógica se relaciona con la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.

**Tabla 22***Correlación entre la Gestión pedagógica y la Calidad del servicio docente*

		Gestión pedagógica	Calidad del servicio docente
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,639**</b>
		N	120
Calidad del servicio docente		Coefficiente de correlación	<b>,639**</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
		N	120
		120	120

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 22 muestra los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,639 entre la dimensión Gestión pedagógica y la variable Calidad del servicio docente, indicando que existe una Correlación positiva considerable en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas; entonces a mejor Gestión pedagógica, mejor será la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.

El valor de  $p=0,000 < 0.05$ , en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la Gestión Pedagógica y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.

**Hipotesis Específica 3**

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no se relaciona con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.



**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.

**Tabla 23**

*Correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad del servicio docente*

		<b>Correlaciones</b>		
			Gestión administrativa	Calidad del servicio docente
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,512**</b>
		Sig. (bilateral)		<b>,000</b>
		N	120	120
	Calidad del servicio docente	Coeficiente de correlación	<b>,512**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 23 muestra los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de un coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,512 entre la dimensión gestión administrativa y la variable calidad del servicio docente, indicando que existe una correlación positiva considerable en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas; entonces a mayor Gestión administrativa, mayor será la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.Perú, 2017.

El valor de  $p=0,000 < 0.05$ , en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.

#### Hipotesis Específica 4

**H<sub>0</sub>:** La gestión comunitaria no se relaciona con la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017

**H<sub>1</sub>:** La gestión comunitaria se relaciona con la calidad del servicio docente el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017

**Tabla 24**

*Correlación entre la Gestión comunitaria y la Calidad del servicio docente*

		<b>Correlaciones</b>		
			Gestión comunitaria	Calidad del servicio docente
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,600**</b>
		Sig. (bilateral)		<b>,000</b>
		N	120	120
	Calidad del servicio docente	Coeficiente de correlación	<b>,600**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 24 muestra los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de un coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,600 entre la dimensión gestión comunitaria y la variable calidad del servicio docente, indicando que existe una correlación positiva considerable en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas; entonces a mejor Gestión comunitaria, mejor será la calidad del servicio docente del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.

El valor de  $p=0,000 < 0.05$ , en consecuencia, se rechaza hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.

## **IV.DISCUSIÓN**

En la tesis se investigó la relación entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.

Luego de realizada la prueba en la hipótesis general de la investigación, se ha concluido que existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,790, lo que indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio.

En cuanto al resultado de la investigación en su hipótesis general, se concluyó que existe relación directa entre gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, en la Investigación de Alvarez, Ibarra y Miranda (2013) “La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural de Mexico” resaltaron la importancia de la articulación de la gestión educativa con la gestión pedagógica, administrativa y comunitaria, que permite tener una visión completa de la Universidad mejorando la calidad educativa, mediante planes de mejora continua en estas dimensiones.

En el Título V, Capítulo I, Artículo 64 de la Ley general de educación Nro. 28044, se indica que la gestión educativa debe contribuir a desarrollar la Institución Educativa, como comunidad de aprendizaje, encargada de lograr una excelente calidad en la educación.

Asimismo, la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior señala como principio fundamental de la Educación Superior, la calidad educativa, capacidad de la educación superior para adecuarse a las demandas del entorno y, a la vez, trabajar en una previsión de necesidades futuras, tomando en cuenta el entorno laboral, social, cultural y personal de los beneficiarios de manera inclusiva, asequible y accesible. Valora también los resultados que alcanza la institución en los aprendizajes de los estudiantes y en el reconocimiento de éstos por parte de su medio social, laboral y cultural. Además, esta ley indica las condiciones básicas de

calidad: referidas a gestión institucional, gestión pedagógica infraestructura física, equipamiento y recursos para el aprendizaje adecuado, docentes suficientemente capacitados, de los cuales el veinte por ciento deben ser a tiempo completo, además debe existir previsión económica y financiera compatible con los fines educativos.

Los Sistemas de Gestión de Calidad ISO de Excelencia bajo el modelo EFQM tienen muchos aspectos en común y cada vez son más las instituciones educativas que los efectúan y certifican. Debemos identificar y conocer a nuestros clientes o grupos de interés para orientar la actividad de la organización hacia su satisfacción (alumnos, profesores, padres y personal no docente), para ello es necesario asegurar la mejora de la gestión del instituto, se debe contar con un liderazgo y coherencia en los objetivos para lograr una gestión por procesos y hechos.

Otro antecedente que tiene diferente enfoque es la investigación de Khalil (2013) realizada en la Universidad de Córdoba–Argentina. En ella establece que una universidad de calidad desde las perspectivas del alumnado universitario es aquella que necesita para brindar un buen servicio educativo, contar con una plana docente cualificada académica y personalmente, que planifica y coordina las actividades prácticas y teóricas y que transmite a los estudiantes capacidades, iniciativas, liderazgo y emprendimiento. Para ello, requiere del respaldo de un directorio que realice una eficiente gestión educativa, basada en valores democráticos, que permita ofrecer a los estudiantes servicios adecuados y suficientes de prácticas y empleo, contar con recursos materiales e infraestructura, equipamiento y medios audiovisuales modernos, biblioteca, talleres y laboratorios equipados; con criterios de admisión y de titulación claros y coherentes; que cuente con dotación de recursos disponibles suficientes y adecuados para llevar a efecto los planes de estudios. En conclusión la calidad del servicio docente es consecuencia de una adecuada gestión educativa.

Luego de realizar la prueba a la hipótesis específica 1 en la investigación se tuvo como resultado que existe relación entre la gestión institucional y la calidad del

servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,601 que indica que existe una correlación positiva considerable. Los resultados coinciden con los de Rosero (2012) quien sostuvo que el éxito de la gestión en una institución educativa sin importar si está ubicada en el sector urbano o rural, de cualquier condición social, tiene relación directa con la capacidad de gestión, de los diferentes grupos de actores de la comunidad educativa.

Espinoza (2016) señaló que es posible que en las carreras profesionales de ingeniería del Perú la calidad depende más de sus procesos de planificación, ejecución y relaciones exteriores (capital organizacional y relacional) que del conocimiento de sus docentes (capital humano), ya solo el 22% de docentes tienen un desempeño alto y muy alto y la calidad educativa alta y muy alta lograda es del 4%, lo que significa que los docentes no estarían capacitados para desarrollar capital organizacional y capital relacional que la organización requiere para tener alta calidad educativa. El personal docente de las carreras profesionales de ingeniería no estaría contribuyendo en relacionarse con las empresas empleadoras, con los colegios de donde vienen sus estudiantes, con los empleadores, colegios profesionales, gobiernos locales, gobiernos regionales y con la sociedad en general.

Al respecto, Casasús (2005) afirmó que lograr una gestión institucional educativa eficaz, es uno de los grandes retos que deben afrontar las entidades administrativas para abrir caminos y facilitar la innovación educativa, entendiendo a la gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficientes ante las nuevas demandas de la sociedad actual.

Elera (2010) resaltó la importancia de la gestión institucional en la conducción de los recursos humanos que integran una institución educativa, hacia el logro de determinados objetivos y metas, constituyéndose en un aspecto fundamental para la formación de los estudiantes.

La aplicación del Modelo EFQM es pertinente para la mejora de la gestión institucional. Diseñado para la autoevaluación de la gestión se caracteriza por ser un modelo humanista, ya que da prioridad a las personas, formándolas e incentivando en ellas el liderazgo como actitud clave para lograr el direccionamiento estratégico de cualquier organización. El objetivo central de este modelo es ayudar a las organizaciones a conocerse mejor, y de esta manera, optimizar su rendimiento, de acuerdo con la cultura de la mejora continua, reflexionando en torno a los aspectos que deben ser mejorados, y fortaleciendo los procesos ya existentes que propenden por la calidad de la organización.

Al realizar la prueba a la hipótesis específica 2, se tuvo como resultado que existe una relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Simón Bolívar". se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,639 que indica que existe una correlación positiva considerable.

Al respecto Pesantes (2012). En su investigación con el objetivo de Identificar el impacto de la gestión académica en la calidad y eficiencia de la educación en el Instituto Superior Tecnológico ESCA, Guayaquil, estudio de tipo documental, de campo, descriptiva, explicativa, bibliográfica y de proyecto factible concluye que existe la necesidad de mejorar la gerencia académica del ESCA corrigiendo las deficiencias observadas en la carencia de instrumentos de evaluación para docentes basados en competencias que sean pertinentes a las exigencias de los organismos del gobierno ,se deben desarrollar herramientas para medir la calidad de la gestión académica haciendo uso de indicadores que garanticen el mejoramiento continuo de la calidad educativa; se debe crear y aplicar instrumentos de evaluación para docentes que cumplan con las necesidades de la institución; promover una cultura de evaluación basado en competencias que permita medir el trabajo docente

Torres (2015) desarrolló una investigación en Instituciones Educativas Emblemáticas de la ciudad de Puno y concluyó que existe relación directa ( $r=0,714$ ) y significatividad ( $t = 12,72$ ) entre Gestión Educativa y la Práctica Docente.

Campo (2012) sostuvo :Un sistema de calidad tiene entre sus

objetivos: “garantizar la buena calidad de la oferta de educación superior en el país; generar una cultura de evaluación y autoevaluación permanente y sistemática, orientada al mejoramiento; promover y apoyar el mejoramiento permanente de la calidad de las instituciones y programas de educación superior y su impacto en la formación de los estudiantes; propender por la pertinencia, cobertura y equidad de la Educación Superior en el país; fomentar la búsqueda de la atención integral de los estudiantes y demás actores de la comunidad académica, con los servicios del sistema; y lograr una cultura de transparencia en la gestión de las instituciones del sector” (p. 3)

El Modelo EFQM es preciso para lograr una mejor gestión pedagógica debido a que se basa fundamentalmente en: Orientación hacia los resultados, la excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de todas las personas relacionadas con la organización. El objetivo principal, es el cliente, sobre el cual recae la demanda y el servicio que se presta; la idea es identificar sus necesidades y responderle a través de un servicio eficaz, con el fin de mantenerlo, haciéndolo sentir satisfecho y a gusto con el servicio. Liderazgo y constancia en los objetivos, un liderazgo apropiado genera confianza, seguridad en el funcionamiento, claridad en sus procesos, generando óptimos resultados

Al realizar la prueba a la hipótesis específica 3, se tuvo como resultado que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,512 que indica que existe una correlación positiva considerable, dándosele importancia a la conciliación de los intereses individuales con los objetivos institucionales. En ese sentido Alvarado Oyarce (1999) señalaba que un gerente educativo moderno “significa ser eficaz antes que eficiente, es decir, no solo hacer bien, sino hacer bien lo que se debe hacer” (p. 54). La eficacia de una política o programa se entiende como el grado en que se producen los logros esperados. Una institución es eficaz si cumple su misión (Vilchez, 2014).



En la investigación de Sandoval (2014) titulada Gestión administrativa y desempeño docente en Institutos Superiores de Pacasmayo, 2014 los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño docente, lo que indicó que los directivos se deben empeñar en capacitarse y realizar una mejor gestión administrativa para alcanzar un mayor desempeño docente.

Hernández, Arcos y Sevilla (2013) en el estudio acerca de la implementación de SGC se utilizan como una herramienta valiosa para la mejora de la calidad en la educación superior, concluyó que se detecta una falta de procesos relativos a las actividades académicas. Conocer las percepciones, actitudes y expectativas de los clientes o usuarios en relación con las actividades de una institución como las del estudio proporciona más oportunidades para tomar mejores decisiones.

Casasús y Arancibia (1997) Tiene que ver con las facilidades de acceso al aprendizaje. Los estudiantes aprenden dependiendo de lo que está a su disposición. En esta dimensión se halla una combinación de recursos del currículo, pero también otros, como las facilidades de espacio físico, el empleo del tiempo, la cantidad y el tipo de materiales.

Finalmente, al realizar la prueba a la hipótesis específica 4, se tuvo como resultado que existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Simón Bolívar". ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,600 que indica que existe una correlación positiva considerable, otorgándosele importancia a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional.

Tamariz (2016) en su estudio titulado Participación de los padres de Familia en la Gestión Educativa Institucional, llegó a la conclusión que en la gestión administrativa y pedagógica los padres de familia solamente llegan a un nivel de información y resolución, La participación de los padres se ubica en un nivel básico,

es decir, sin asumir un grado de responsabilidad y tener una capacidad de decisión, a pesar de los dispositivos legales que le otorga esta función. Es decir, los padres de familia sí reciben información de fuentes fidedignas y son convocados de manera formal, aunque ellos son los que no asumen la responsabilidad en las acciones de gestión administrativa

Según la UNESCO en el Perú (2011), el concepto de gestión educativa hace referencia a una organización sistémica y, por lo tanto, a la interacción de diversos elementos de la vida cotidiana de las instituciones educativas.

Se incluye, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones favorables para el aprendizaje de los estudiantes.

La democracia participativa es una acción que permite establecer de manera institucionalizada el involucramiento de los actores educativos en acciones de decisión y responsabilidad, formando esto parte de la cultura política diferente y permitiendo la diversidad de tipos de desarrollo y fortalecimiento de la gestión educativa.

(Chávez, 2003) Una de las carencias de la democracia participativa es ser considerada simplemente como un mecanismo de fiscalización, ocasionando en determinadas circunstancias un enfrentamiento entre las autoridades y los agentes participativos, lo cual se acentúa cuando la participación ciudadana no está institucionalizada.

El Modelo EFQM es pertinente para alcanzar la mejora de la gestión comunitaria debido a la búsqueda de resultados que contempla:

Satisfacción al Cliente: En él se conjuga, tanto la percepción manifestada por los

clientes externos sobre la organización, sus productos y las relaciones, como las valoraciones que realizan los evaluadores de las medidas destinadas a satisfacer a la clientela. Aspectos como la garantía, la accesibilidad, el apoyo técnico, el trato recibido en las reclamaciones o los índices de rechazo son los aspectos que se toman en consideración.

**Satisfacción del Personal:** Entendida como el grado en que se da la adecuada respuesta a las necesidades y expectativas de las personas que trabajan en la organización. Esta atención abarca campos tan diversos como el ambiente de trabajo, la formación en ejercicio o la salud y la seguridad.

**Impacto Social:** En el que se considera lo que la organización lleva a cabo para dar respuesta a las necesidades y expectativas de la comunidad en que funciona.

## **V. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** La investigación determinó que existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Al aplicarse el coeficiente de correlación de Spearman, los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos con una correlación positiva fuerte entre las variables. ( $r=0,790^{**}$ ,  $p=0,000<0.05$ ). Se encuentra en el rango de 0.5 a 0,8 siendo directamente proporcional, tiene signo positivo

**SEGUNDA:** La investigación concluyó que existe relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Al aplicarse el coeficiente de correlación de Spearman, los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva considerable entre las variables. Los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos ( $r=0,601^{**}$ ,  $p=0,000<0.05$ ). Se encuentra en el rango de 0.5 a 0,8 siendo directamente proporcional, tiene signo positivo

**TERCERA:** La investigación señaló que existe relación entre la Gestión pedagógica y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Al aplicarse el coeficiente de correlación de Spearman, resultó que existe una correlación positiva considerable entre las variables. Los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos ( $r=0,639^{**}$ ,  $p=0,000<0.05$ ). Se encuentra en el rango de 0.5 a 0,8 siendo directamente proporcional, tiene signo positivo

**CUARTA:** La investigación determinó que existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Al aplicarse el coeficiente de correlación de Spearman, resultó que existe una correlación positiva considerable entre las variables. Los resultados obtenidos fueron

estadísticamente significativos ( $r=0,512^{**}$ ,  $p=0,000<0.05$ ). Se encuentra en el rango de 0.5 a 0,8 siendo directamente proporcional, tiene signo positivo

**QUINTA:** Se determinó que existe relación entre la Gestión Comunitaria y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar” Al aplicarse el coeficiente de correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable entre las variables. Los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos ( $r=0,600^{**}$ ,  $p=0,000<0.05$ ) siendo el rango de 0.5 a 0,8 siendo directamente proporcional, tiene signo positivo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA: A las autoridades educativas**

Fomentar mayor articulación entre los Ministerios de Educación y Trabajo que vincule la educación al entorno laboral reconociendo a los aprendizajes desarrollados en cualquier etapa o forma educativa a partir de un sistema educativo modular, flexible y fluido a lo largo de la vida acercando la educación superior tecnológica al sistema productivo.

**SEGUNDA: Al Director del IESTP “Simón Bolívar”**

Es necesario mejorar la Gestión del instituto, según los resultados de la investigación refleja un calificativo positivo considerable que debe ser mejorado tanto para la Gestión Institucional, Pedagógica, Administrativa y Comunitaria igualmente en lo referente a la Calidad del servicio docente.

Asimismo, se sugiere apoyar una posterior investigación experimental considerando a todas las carreras profesionales que oferta la institución educativa con grupos de muestreo y de control que permitan resultados más precisos

**TERCERA: A los docentes.**

El docente debe dominar el campo del conocimiento específico estar permanentemente actualizado, hacer uso de herramientas teóricas, conceptuales y metodológicas que le permitan conocer a profundidad el medio y a sus educandos así mismo debe cultivar, habilidades sociales, que le facilite entenderse a sí mismo y a los demás asegurando la educación integral de los estudiantes.

**CUARTA: A la comunidad científica**

Se recomienda ampliar y profundizar tesis en investigaciones futuras a una



población mayor, a otros institutos tecnológicos, a ámbitos geográficos diferentes y/o a un período de tiempo distinto al utilizado y relacionándolos con otras variables como: liderazgo, clima organizacional, desempeño docente, etc. ya que se complementaría la relación de estudio entre las variables planteadas en forma consistente; por consiguiente se sugiere hacer una investigación longitudinal para comprobar los avances de la calidad del servicio docente en el Instituto Superior Tecnológico Público Simón Bolívar y otros Institutos de la misma categoría educativa.

## **VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alfageme y Guableche (2013). *Educación técnica en el Perú: lecciones aprendidas y retos en un país en crecimiento*. Moneda/Foro, p. 25 – 29. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-157/moneda-157-05.pdf>
- Alvarado Oyarce, O. (1999) *Política Educativa. Conceptos, Reflexiones y Propuestas*. Editorial Vallejiana, Universidad César Vallejo. Trujillo Perú.
- Alvarado Oyarce, O. (1999). *Gestión educativa: Enfoques y Procesos*. Ediciones Universidad de Lima, Fondo de Desarrollo. Editorial. Lima – Perú 1999.
- Alvarado Oyarce, O. (1990). *Administración de la Educación. Enfoque Gerencial*. Editorial Supergráfica. Lima Perú.
- Álvarez, A. (2008) *Sistema de gestión de la calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Álamo Temapache*. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, México. Recuperado de <http://www.uv.mx/pozarica/mgc/files/2012/10/3adrianaalvarezduran.pdf>
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. REICE. Revistalberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.htm>
- Ander Eg, Ezequie (1982). *Técnicas de Investigación Social*. Editorial Humanitas. 21ava Edición. Buenos Aires. Argentina.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. Segunda Edición, Editorial McGrawhill. México.
- Aquiño, C. (2010). *Sistema de gestión tecnológica educativa en los centros de Formación tecnológica, modelo de centro y estructura organizativa*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima. Recuperado de [cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/846](http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/846)
- Arana, María Elena (1998). *Principios y Procesos de la Gestión Educativa*. Colección Pedagógica. Editorial San Marcos. Lima – Perú. Pp. 232.
- Aranda y Grajales Guerra (2001). *El debate epistemológico entre investigación*

- cuantitativa y cualitativa a partir de la oposición paradigmática entre Modernidad y Postmodernidad*. Revista Internacional de Estudios en Educación. Recuperado de [https://www.academia.edu/3042353/El\\_debate\\_epistemol%C3%B3gico\\_entre\\_investigaci%C3%B3n\\_cuantitativa\\_y\\_cualitativa\\_a\\_partir\\_de\\_la\\_oposici%C3%B3n\\_paradigm%C3%A1tica\\_entre\\_modernidad\\_y\\_posmodernidad\\_Aranda\\_Fraga\\_Fernando\\_y\\_Grajales\\_Guerra\\_Tevni](https://www.academia.edu/3042353/El_debate_epistemol%C3%B3gico_entre_investigaci%C3%B3n_cuantitativa_y_cualitativa_a_partir_de_la_oposici%C3%B3n_paradigm%C3%A1tica_entre_modernidad_y_posmodernidad_Aranda_Fraga_Fernando_y_Grajales_Guerra_Tevni)
- Arias, F (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Recuperado de [https://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-INVESTIGACION –Fidias-Arias](https://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-INVESTIGACION-Fidias-Arias).
- Arecche Z (2011) *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3º, 4º y 5º del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho* Recuperado de : <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4011> Repositorio de Tesis – UNMSM
- Bauleo Armando (1969) *El Grupo Operativo*. Cuadernos de Psicología concreta .Vol I
- Boy Barreto, A. (2008). *La gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho - 2007*. Tesis de maestría UNE, 2008. Lima.
- Briones, G. (1999). *Investigación y docencia: Hacia una Educación Superior de Calidad. Problemas y perspectivas*. Revista Enfoques Educativos. 2 (1) 22-34
- Cantú, D.H. (2004). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Editorial Mc. Graw Hill, México.
- Carrasco, S. (2001). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1589/1/Carrasco\\_ds.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1589/1/Carrasco_ds.pdf)
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. Recuperado de

<https://es.scribd.com/.../Juan-Casassus-Problemas-de-la-Gestion-Educativa-en-America>

- Casilla, D., Camacho, H., Inciarte, A. y Canquiz, L. (2006). *El desafío del servicio comunitario en la educación superior*. Revista Omnia, 12 (1) p. 97-116. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/737/73712105.pdf>
- Correa de Urrea, A., Álvarez, y Correa Valderrama, S. (2014). *La gestión educativa: un nuevo paradigma*. Recuperado de [www.funlam.edu.co](http://www.funlam.edu.co).
- Chianka, T. y Youker, B. (2004). *La evaluación en América Latina y el Caribe. Visión general de los desarrollos recientes*. Recuperado de: <http://www.reoei.org><http://evaluation.umich.edu/>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw- Hill.
- CONEACES (2010) *Estándares y criterios de evaluación para la acreditación de las carreras de salud de los institutos y escuelas de educación superior tecnológicas*. Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. México: CECSA.
- Da Cunha, T (2002). *La función del docente en sistemas de calidad total: El modelo de las tres esferas*. Recuperado de [https://www.academia.edu/15624595/La\\_funcion\\_del\\_docente\\_en\\_sistemas\\_de\\_calidad\\_total\\_El\\_modelo\\_de\\_las\\_tres\\_esferas](https://www.academia.edu/15624595/La_funcion_del_docente_en_sistemas_de_calidad_total_El_modelo_de_las_tres_esferas)
- Deming, E. (1981). *Calidad, productividad y competitividad: Salidas de la crisis*. Edit. Díaz de Santos.
- Díaz, H. (2008). *Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica*. Recuperado de [http://educared.fundacion.telefonica.com.pe/desafioseducacion/2008/09/29/evaluacion\\_de\\_instituciones\\_ed/](http://educared.fundacion.telefonica.com.pe/desafioseducacion/2008/09/29/evaluacion_de_instituciones_ed/)
- Domínguez, G. y Lozano, L. (2003). *El concepto de calidad y su evolución. Calidad y formación: binomio inseparable*. (p. 48), Madrid: Instituto Nacional de Empleo, INEM.
- El Peruano. (31 de octubre de 2016). Ley N° 30512-2016. *Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes*.

- Espinel de Pérez, G. (2011). *La gestión educativa comunitaria en instituciones públicas del sector rural*. Recuperado de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1066/bases\\_teoricas.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1066/bases_teoricas.html)
- Espinoza, C. (2016). *Desempeño docente y calidad educativa en las facultades de Ingeniería del Perú*. *Revista Científica Horizonte de la Ciencia*. 6, (10) p. 141 - 151
- Farro , F. (2001) . *Planeamiento Estratégico para Instituciones de Calidad*. CPC, Lima Perú.
- Fischman, D. (2005). *El líder transformador I*. Lima: UPC- El Comercio.
- Gestion del Directivo y calidad educativa en las escuelas Estatales  
Recuperado: <http://www.gestion-del-directivo-y-calidad-educativa-escuelas-estadales2.shtml#ixzz4gagKqdD0>
- Gómez, A. (2000). *Un aporte sobre calidad en educación*. Recuperado de <http://www.educar.org/articulos/Calidadeneducacion.asp>
- González, P. (1996). *La investigación cualitativa y cuantitativa*. Pamplona, España: Océano.
- Gorrochotegui, A. (1997). *Manual de liderazgo para directores escolares*. Madrid: La Muralla.
- Guzman F.T (2008) *Tecnologías de la Información y Comunicación en la educación* . [www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS\\_TGF.pdf](http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS_TGF.pdf)
- Hernández, G. , Arcos, J. y Sevilla, J. (2013). *Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México*. *Calidad en educación* no.39 Santiago dic. 2013. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652013000200004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Ishikawa, K. (1993) *¿Qué es el Control Total de Calidad?* Serie Norma. Colombia
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Jaime R Valenzuela, Ma. Ramírez y J Alfaro (2009) *Construcción de indicadores Institucionales para la mejora de la gestión y la calidad educativa* *Revista*

*Iberoamericana de Evaluación Educativa* V2 N°2. Recuperado de [www.rinace.net/riee/numeros/vol2-num2/art4.pdf](http://www.rinace.net/riee/numeros/vol2-num2/art4.pdf)

- Khalil, A. (2013) *Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos*. (Tesis Doctoral). Universidad de Córdoba, España- Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/11048/2013000000738.pdf> sequec
- Lorenzo, M. (2004). *La función del liderazgo de la dirección escolar: Una competencia transversal*. En: *Enseñanza*, 22, 2004, 193-211. Universidad de Salamanca.
- Mendoza, M. y Ortiz, C. (2006). *El liderazgo transformacional, Dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de la empresa*. *Revista Facultad de Ciencias Económicas. Investigación y Reflexión Docente*. 14 (1). Universidad Militar Nueva Granada. (Pp.118-134)
- MINEDU (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021* Recuperado de [www.cne.gob.pe/.../Proyecto-Educativo-Nacional/proyecto-educativo-nacional-al-2021](http://www.cne.gob.pe/.../Proyecto-Educativo-Nacional/proyecto-educativo-nacional-al-2021)
- MINEDU (2011). *Manual de Gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- MINEDU; *Cuaderno de trabajo para la gestión descentralizada de la educación*. (2013) Recuperado: [http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/download.php?link=rm\\_0237-2009ed\\_dcbest.pdf](http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/download.php?link=rm_0237-2009ed_dcbest.pdf)
- Morillo, C. (2006). *Competencias Gerenciales y Gestión Educativa, en Educación Básica, Media, Diversificada y Profesional*. (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-06-00493.pdf>
- Murillo, F.J. (Coord.). (2007). *Investigación iberoamericana sobre eficacia escolar. Convenio Andres Bello*. Recuperado de <http://www.uam.es/javier.murillo/documentos/II.EE..pdf>
- Nicolás, Y. (2010). *Relación de la gestión educativa con el rendimiento Académico de los alumnos del Instituto Superior Tecnológico "La Pontificia", Huamanga,*

- Ayacucho, 2009. (Tesis de Maestría) Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de [cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2392](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2392)
- Paradigma funcionalista de administración* (1994) Recuperado: [http://www.educoas.org/portal/bdigital/contenido/laeduca/laeduca\\_118/articulo1/paradigma1.aspx](http://www.educoas.org/portal/bdigital/contenido/laeduca/laeduca_118/articulo1/paradigma1.aspx)
- Pérez, F. (Diciembre, 2008). *“El debate de la calidad: ¿Un imperativo o una manipulación?”* *Educación y Cultura*, 81, pp. 11-18. Bogotá: FECODE.
- Pesantes, R. (2012). *Gerencia académica y diagnóstico de la Gestión docente del instituto tecnológico “ESCA”. Propuesta de instrumentos de evaluación docente por competencias* (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1487/1/Tesis%20RAUL%20PESANTES%20part%201.pdf>
- Porras, E. (2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples.* (Tesis de Doctorado). UNED. Colombia. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Eporras/Documento.pdf>
- Poveda, P. y Cañón, G. (2009). *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la familia de normas ISO 9000.* Bogotá: ICONTEC.
- Pérez Juste, y otros. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación.* Narcea. Madrid.
- Reyes, O. y Reyes, M. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores.* *Revista Internacional Administración&Finanzas*. 87-98. Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2095414](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2095414)
- Salazar, Maritza (2006). *El Liderazgo Transformacional modelo para organizaciones educativas que aprende.* *Revista Unirevista. Volumen 1-N°3* Universidad de Viña del Mar. Chile (Pp. 1-12).
- Sander, B. (2002). *Educación, administración y calidad de vida.* Buenos Aires: Ediciones Santillana.



- Sebastián, M., Bargueño, V. y Novo, V. (1998). *Gestión y control de calidad*. Madrid: UNED.
- Perú. *Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE*. Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica -IPEBA. (2013) *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución Educativa?: matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular*. Lima: SINEACE.IPEBA, p. 13.
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima: AFA, Editores Importadores S.A.
- Taylor, F. W. (1970). *Principios de Administração Científica*. São Paulo: Atlas.
- Thompson, J. R. y Strickland III, A. J. (1995). *Dirección y administración estratégica*. Editorial IRWIN. Madrid España.
- Toranzos. L. (2000). *Evaluación y Calidad [En línea]*. Revista Iberoamericana de Educación número 10. Recuperado de <http://www.oei.org>
- UNESCO/ OREALC (2007). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001502/150272s.pdf>
- UNESCO en PERU (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Urrea, O. y Chica, S. (2008). *Gerencia de recursos físicos y financieros*. Escuela Superior de Administración Pública. Bogotá D.C. Recuperado de [http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/3\\_gerencia\\_de\\_recursos\\_fis\\_y\\_fin.pdf](http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/3_gerencia_de_recursos_fis_y_fin.pdf)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta (2ª ed.)*. Lima: San Marcos.
- Valenzuela, C. y Pérez, S. (2012). *Diseño e implementación del sistema de Seguimiento de estudiantes titulados de la Universidad Diego Portales*. *Revista Calidad en la educación* n° 37. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid](http://www.scielo.cl/scielo.phpscript=sci_arttext&pid).
- Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una*

*tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Recuperado de [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net) 451 pp.*

Vargas, M. y Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio*. Bogotá: ECOE.

Vega, J. (2015). *Educación superior: importancia de la calidad como fuente de Competitividad en Chile. REVISTA CTRL+S.Ensayos Digitales para la Publicación Académica* N° 2. Recuperado de:  
[http://ctrls.fen.uchile.cl/ctrls2/pdf/educaci%C3%B3n\\_superior.pdf](http://ctrls.fen.uchile.cl/ctrls2/pdf/educaci%C3%B3n_superior.pdf)

Vilchez, G. (2014). *Evaluación de la gestión educativa del Centro de Educación Técnico Productivo Madre Admirable*. (Tesis de Maestría). *Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5800>

Wong Margarita (2014) *Sistemas de evaluación y competencias genéricas en los estudiantes Universitarios*. Repositorio Académico USMP. Recuperado [Repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1436/1/wong\\_fem.pdf](http://Repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1436/1/wong_fem.pdf).

Kraft (1998) *Lecciones sobre el desarrollo profesional continuo*. USAID y Banco Mundial recuperado de:  
[www.upch.edu.pe/faedu/images/publicaciones/documentos/capamaes](http://www.upch.edu.pe/faedu/images/publicaciones/documentos/capamaes).

Zarcovich, P. (2005). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.  
Recuperado de: <https://prezi.com/ywzlttprvpgy/metodos-de-muestreo-no-probabilisticos>

## **VIII.ANEXOS**

## ANEXO A

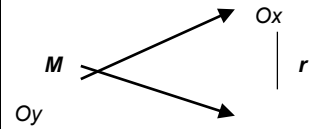
### Matriz de Consistencia

**TÍTULO: La gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar “ Peru-2016**  
**AUTORA María Cristina Hurtado Chávez**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES				
<p>Problema general P: G: ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017</p> <p>Problemas específicos P:E:1.¿Qué relación existe entre la gestión Institucional y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.</p> <p>P:E. 2¿Qué relación existe entre la gestión Académica y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar” Perú. 2017</p> <p>P: E:3¿Qué relación existe entre la gestión Administrativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico</p>	<p>Objetivo general OG. Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.</p> <p>Objetivo específicos O:E:1.Determinar la relación que existe entre la Gestión Institucional y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.</p> <p>O:E:2.Determinar la relación que existe entre la Gestión Académica y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.</p> <p>O: E: 3.Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior</p>	<p>Hipótesis general H0. La Gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio docente del Instituto de Educación Superior Público “Simón Bolívar”. Perú, 2017</p> <p>Hipótesis específicas H1.La Gestión Institucional se relaciona con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.</p> <p>H2.La Gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú, 2017.</p> <p>H3.La Gestión Administrativa se relaciona con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú, 2016.</p>	Variable 1: GESTION EDUCATIVA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel bajo 30-60 Nivel medio 61-91 Nivel alto 92-122
			D1 Gestión Institucional	Liderazgo Directivo	1-2-3-4-	5-6-7- 8-9-10 11-12	
				Planificación estratégica			
				Evaluación estratégica			
				Clima Institucional			
			D2 Gestión Pedagógica	Diseño curricular Seguimiento académico	13-14- 15- 16 17-18		
			D3 Gestión Administrativa	Administracion de recursos económicos	19-20 21-22	23- 24	
				Administración de recursos físicos			
				Talento humano			
			D4 Gestión Comunitaria	Desarrollo de práctica pre profesional en situaciones reales de trabajo	25 - 26 27- 28	29 -30	
				Empleabilidad			
				Proyectos y/o programas sociales			
Variable2: CALIDAD DEL SERVICIO DOCENTE							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala- Niveles				
D1 Capacitación y habilidad para enseñanza del docente	Capacidad de comunicación	1..2. 3.4.	Nivel bajo 20-40 Nivel medio 41-61				
	Capacitación y actualización Responsabilidad	5,6 7,8.					

<p>Público “Simón Bolívar”. Perú 2017.</p> <p>P: E:4¿Qué relación existe entre la gestión Comunitaria y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. Perú, 2017.</p>	<p>Tecnológico Público “Simón Bolívar” Perú, 2017.</p> <p>O: E: 4.Determinar la relación que existe entre la Gestión Comunitaria y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar” Perú, 2017.</p>	<p>H4.La Gestión Comunitaria se relaciona con la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público SimonBolivar 2017</p>	<p>D2 Métodos de enseñanza y evaluación</p>	<p>Dominio tecnológico Sistema de evaluación</p>	<p>9-10-11-12 13 -14 -15</p>	<p>Nivel alto 62-82</p>
			<p>D3 Satisfacción Educativa</p>	<p>Cumplimiento de las expectativas  Reconocimiento</p>	<p>16 – 17 - 18 19 - 20</p>	

**ANEXO B Metodología y diseño de la investigación**

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>TIPO:</b> Aplicada enfoque cuantitativo correlacional, descriptivo, o. Diseño Noexperimental, transversal Correlacional, relaciona dos variables Gestión educativa y calidad del servicio docente. <b>Descriptivo</b> : Se centra en la descripción de fenómenos, actividades, procesos, personas, que conforman parte del contexto laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Simón Bolívar. "Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento" (Arias, 2006, p. 24) <b>Cuantitativo</b>, recolección sistemática de información numérica análisis de la información mediante procedimientos estadísticos (Aranda y Grajales Guerra, 2001). <b>Diseño:</b> no experimental de corte transversal. Es no experimental porque se estudia el problema en su estado natural, no se modifican las variables. El estudio fue transversal porque buscó establecer la relación de variables medidas en una muestra en un único momento del tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista; 2014)</p>  <p>Donde. M= Muestra Ox variable 1 OY variable 2 r= Relación de variable</p>	<p><b>Población:</b> La población de estudio estuvo conformada por el personal docente que labora en el IESTP "Simón Bolívar", Callao, 2017 I:120 estudiantes de Enfermería técnica, Turno Diurno</p> <p><b>Muestra.</b> Se tomó una muestra censal que consideró la totalidad de la población por ser pequeña y de fácil acceso para la investigadora. Se realizó el estudio con <b>120 estudiantes</b>.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico Intencional o de conveniencia. El caso más frecuente de este procedimiento el utilizar como muestra los individuos a los que se tienen fácil acceso</p> <p>Al respecto Arias (2006) señala que "Los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador".</p>	<p>Se utiliza la técnica de la encuesta para recoger datos sobre las dos variables de la investigación: Gestión Educativa y Calidad del Servicio docente.</p> <p><b>Instrumento</b> Para la investigación se elaboró dos tipos de cuestionario.</p> <p>El primer cuestionario permite medir la variable Gestión Educativa, que consta de 30 ítems. Comprende cuatro dimensiones: gestión institucional, gestión académica, gestión administrativa, gestión comunitaria.</p> <p>El segundo cuestionario permite medir la variable Calidad del servicio docente ,que consta de 20 ítems. Comprende tres dimensiones: capacitación y habilidad para la enseñanza docente , métodos de enseñanza y evaluación satisfacción educativa</p> <p>Se empleó la escala de Likert en ambos cuestionarios con 4 opciones de respuesta:</p> <p>1 =Nunca 2=Casi Nunca 3= Casi siempre 4=Siempre .</p>	<p>Se realiza sobre los datos obtenidos Tabulación de datos: Se empleó la estadística descriptiva para organizar la información recogida de las variables de estudio con la aplicación de los instrumentos, a los sujetos de estudio (docentes de la IESTP "SimonBolivar ",Peru 2017con la finalidad de conocer si existe relación entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio docente.</p> <p>Tabulación de datos: se empleó la estadística descriptiva .El resumen de los datos estadísticos de las variables se organizó en tablas y figuras. Para la tabulación se utilizó el SPSS 24 (Excel 2014).</p> <p>El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno.</p> <p>K: Número de Ítems. ΣSi2 : Sumatoria de Varianzas de Ítems. St2 : Varianza de la suma de los Ítems.</p> $\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$ <p>Cronbach (1984) refiere que «la meta final de la validación es la explicación y comprensión, y por tanto, esto nos lleva a considerar que toda validación es validación de constructo». (p.126)</p>



			evaluación de la gestión educativa											
			10 Se promueve la autoevaluación de la gestión educativa											
		<b>Clima Institucional</b>	11 se realizan actividades orientadas a mejorar el clima Institucional.											
			12 Existe en el Instituto un trato justo y equitativo para el personal contribuyendo a mantener el buen clima institucional											
	<b>D2: Gestion Pedagógica</b>	<b>Diseño Curricular</b>	13. la diversificación curricular esta direccionada al ámbito ocupacional											
			14. El plan de estudios vigente es pertinente a la demanda laboral											
		<b>Prácticas Pedagógicas</b>	15. Los docentes promueven en los estudiantes la reflexión y el análisis crítico											
			16. Los docentes aplican estrategias activas y motivadoras en sus sesiones de clase											
		<b>Seguimiento Académico</b>	17. Se promueven en los estudiantes. El seguimiento de nuevas investigaciones mejorando el rendimiento académico											
			18. Se ejecutan planes de seguimiento académico en los estudiantes mejorando la propuesta pedagógica.											
<b>D3: Gestion Administrativa</b>	<b>Administración de Recursos Económicos</b>	19. El presupuesto del Instituto es administrado de acuerdo al plan estratégico.												
		20. El presupuesto Institucional garantiza el servicio educativo en la Institución												







## ANEXO E Cuestionario

*Estimado Colega:*

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre la gestión Educativa y calidad del servicio docente en el Instituto Superior Tecnológico Publico “Simón Bolívar “.Por favor marque la valoración que considere, las respuestas son de carácter anónimo.

Utilice la valoración respectiva que a continuación se indica:

Valoración 1 =Nunca 2=Casi Nunca 3= Casi siempre 4=Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4
<b>VARIABLE 1 : GESTION EDUCATIVA</b>					
<b>Gestión Institucional</b>					
liderazgo directivo					
1	El equipo directivo presenta propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.				
2	El equipo directivo se encuentra comprometido con la calidad educativa				
3	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo para mejorar la calidad educativa				
4	El equipo directivo soluciona los problemas de la institución considerando la prioridad.				
Planificación estratégica					
5	Los objetivos estratégicos están articulados con el plan de trabajo anual				
6	Los objetivos estratégicos,están incorporados en el Proyecto Educativo Institucional				
7	Los objetivos estratégicos.estan orientados a mejorar la gestión institucional				
Evaluación de la gestión educativa					
8	Existen procedimientos para evaluar el cumplimiento de metas institucionales.				
9	Existen instrumentos para la evaluación de la gestión educativa				
10	Se promueve la autoevaluación de la gestión educativa				
Clima institucional					
11	Se realizan actividades orientadas a mejorar el clima institucional				
12	Existe en el Instituto un trato justo y equitativo para el personal contribuyendo a mantener el buen clima institucional.				
<b>Gestión Pedagógica</b>					
Diseño curricular					
13	La diversificación curricular esta direccionada al ámbito ocupacional				
14	El plan de estudios vigente es pertinente a la demanda laboral.				

Practicas pedagógicas					
15	Los docentes promueven en los estudiantes la refelexion y el análisis crítico.				
16	Los docentes aplican estrategias activas y motivadoras en sus sesiones de clase.				
Seguimiento académico					
17	Se promueve en los estudiantes el seguimiento de nuevas investigaciones mejorando el rendimiento académico				
18	Se ejecutan planes de seguimiento academico en los estudiantes mejorando la propuesta pedagógica				
<b>Gestión Administrativa</b>					
Administracion de recursos económicos					
19	El presupuesto del Instituto es administrado de acuerdo al plan estratégico				
20	El presupuesto institucional garantiza el servicio educativo en la Institucion				
Administración de recursos físicos					
21	Se ejecutan planes de mantenimiento preventivo para la conservación del mobiliario equipos y materiales.				
22	Existe mantenimiento correctivo del mobiliario y equipos, y materiales				
Talento Humano					
23	La seleccion de los servidores esta de acuerdo al perfil ocupacional del cargo				
24	Se ejecutan actividades académicas orientadas al desarrollo del talento humano.				
<b>Gestión Comunitaria</b>					
Desarrollo de práctica profesional					
25	El Instituto mantiene vigente convenios para la realización de prácticas profesionales de los estudiantes.				
26	Existe un reglamento de practicas profesionales en la Institucion				
Empleabilidad					
27	Se investiga la demanda del mercado para la inserción de los egresados.				
28	Se realizan alianzas estartegicas con otras Instituciones para ampliar las oportunidades laborales para los egresados				
Proyectos ,programas de proyección social					
29	Se promueven programas sociales multidisciplinaarios dirigidos a satisfacer las necesidades de la comunidad.				
30	Se realizan convenios con la comunidad e instituciones del entorno para beneficio mutuo				

**ANEXO F**  
**Cuestionario 2**

*Estimado Colega:*

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre la gestión Educativa y calidad del servicio docente en el Instituto Superior Tecnológico Publico “Simón Bolívar “.Por favor marque la valoración que considere, las respuestas son de carácter anónimo.

Utilice la valoración respectiva que a continuación se indica:

Valoración 1 =Nunca 2=Casi Nunca 3= Casi siempre 4=Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4
<b>VARIABLE 2 : CALIDAD DEL,SERVICIO DOCENTE</b>					
<b>Capacitacion y habilidad para la enseñanza docente</b>					
Capacidad de comunicación					
1	Los docentes promueven la comunicación fluida y clara en los estudiantes.				
2	Se promueve el trabajo en equipo desarrollando habilidades comunicativas en los estudiantes.				
3	Se usan canales de comunicación adecuados para dar a conocer la oferta formativa institucional				
4	Se promueve la intervencion de los estudiantes durante las sesiones de clase considerando su opinión.				
Capacitacion y actualización					
5	Se ejecutan periódicamente cursos de actualización docente				
6	Existe interés de los docentes en participar en jornadas de perfeccionamiento y capacitación				
Responsabilidad					
7	Los docentes asumen su función demostrando responsabilidad en el cumplimiento				
8	Los resultados del aprendizaje de los estudiantes son asumidos responsablemente por los docentes				
<b>Metodos de enseñanza y evaluación</b>					
Dominio tecnológico					
9	Los docentes demuestran preparación técnica suficiente en el desempeño de sus funciones.				
10	Los docentes usan estrategias tecnológicas orientadas al desarrollo del aprendizaje autónomo.				
11	Los docentes hacen uso de redes para dar información de diferentes fuentes				
12	Los docentes hacen uso de la tecnología para fortalecer habilidades cognitivas en los estudiantes				
Sistemas de Evaluacion					

13	Los docentes promueven la practica de la autoevaluación en los estudiantes				
14	Los docentes realizan evaluación de los estudiantes de manera continua realizando correcciones oportunas al proceso de enseñanza				
15	Los docentes evalúan a los estudiantes empleando tipos de evaluacion formal e informal.				
<b>Satisfaccion Educativa</b>					
Cumplimiento de las expectativas					
16	La educación impartida en el Instituto cumple con las expectativas del estudiante				
17	La educación impartida en el Instituto cumple con las expectaivas de los padres de familia.				
18	La educación impartida en el Instituto cumple con las expectativas de la comunidad y el empresariado				
Reconocimiento					
19	Se promueven oportunidades de desarrollo personal como reconocimientom de la labor docente				
20	Se promueve el reconocimiento publico de la labor docente				

## ANEXO G Variable 1. Gestió educativa

GESTIÒ INSTITUCIONAL														GESTIÒ PEDAGÒGICA					GESTIÒ ADMINISTRATIVA						GESTIÒ COMUNITARIA										
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Suma	13	14	15	16	17	18	Suma	19	20	21	22	23	24	Su ma	25	26	27	28	29	30	Sum a	TOTAL
1	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	32	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	4	3	20	3	4	3	2	4	3	19	91
2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	33	4	3	2	3	2	1	15	2	2	2	3	2	2	13	1	2	3	2	3	3	14	75
3	2	3	3	4	1	3	2	4	4	4	4	3	37	4	3	3	4	3	3	20	2	4	2	4	3	3	18	3	4	3	2	3	3	18	93
4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	27	2	3	2	2	1	2	12	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	3	2	2	12	62
5	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	25	3	2	1	2	2	1	11	2	1	1	3	2	2	11	3	2	1	3	2	3	14	61
6	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	31	3	2	3	3	2	2	15	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	3	2	3	15	75
7	3	1	2	1	2	3	1	2	3	4	2	4	28	2	2	3	2	1	2	12	2	2	2	3	2	2	13	2	1	2	2	2	3	12	65
8	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	28	3	4	4	2	3	2	18	2	2	2	3	2	2	13	2	4	2	3	2	2	15	74
9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	20	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	3	2	2	14	61
10	2	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	39	2	1	3	2	2	3	13	3	4	2	4	2	4	19	3	3	4	4	4	2	20	91
11	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	38	2	3	3	4	4	3	19	3	2	3	4	3	2	17	2	3	3	4	4	4	20	94
12	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	29	2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	1	3	1	12	2	3	3	3	2	3	16	70
13	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	39	2	4	3	3	4	2	18	3	2	2	4	3	4	18	3	4	4	3	4	4	22	97
14	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	29	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	2	2	3	14	2	3	3	2	3	3	16	73
15	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	37	2	4	2	4	3	3	18	3	3	2	4	3	3	18	4	4	3	3	4	3	21	94
16	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	29	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	13	2	2	3	1	2	3	13	68
17	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	18	2	2	2	2	3	3	14	1	3	2	2	2	2	12	2	2	4	2	4	3	17	61
18	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	3	2	3	3	15	64
19	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	43	3	3	3	3	4	3	19	4	3	2	4	4	3	20	4	3	4	2	4	4	21	103

20	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	27	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	3	2	2	13	2	3	2	2	2	2	13	66
21	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	27	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	3	2	13	67
22	1	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	22	3	2	2	2	1	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	3	15	61
23	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	30	1	3	2	2	2	3	13	2	3	2	1	2	1	11	3	1	3	2	1	2	12	66
24	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	27	2	2	2	2	3	2	12	2	2	2	3	2	2	13	1	3	2	2	2	2	12	64
25	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	24	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	1	2	2	11	3	2	3	2	3	2	15	61
26	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	31	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	1	2	2	12	70
27	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	22	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	61
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	2	2	2	14	63
29	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	35	3	3	3	4	3	3	19	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	3	3	20	95
30	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	35	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	3	3	4	19	94
31	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	38	3	4	3	4	3	3	20	3	2	2	3	2	3	15	4	2	3	3	4	3	19	92
32	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	21	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	3	4	17	63
33	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	23	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	3	2	2	14	62
34	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	23	4	3	3	2	2	3	17	1	2	2	1	2	3	11	3	3	2	2	3	3	16	67
35	2	2	3	2	3	4	3	2	4	2	2	3	30	2	3	3	3	3	2	16	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	2	3	2	13	74
36	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	44	4	3	3	3	4	3	20	3	2	3	3	4	3	18	4	3	2	3	3	3	18	100
37	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	42	3	3	3	2	2	3	16	2	2	2	3	3	3	15	2	3	3	4	4	4	20	93
38	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	32	4	3	2	2	2	2	15	2	2	1	3	2	2	12	3	3	2	2	3	2	15	74
39	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	33	3	3	4	4	3	3	20	2	3	3	4	3	3	18	4	3	4	4	4	3	22	93
40	4	3	2	3	2	4	3	2	4	2	4	4	37	2	4	4	4	3	3	20	2	3	3	3	3	4	18	3	3	4	4	3	4	21	96
41	2	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2	3	29	2	3	2	2	2	2	13	1	2	1	3	2	2	11	1	3	2	2	3	1	12	65
42	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	36	3	3	4	4	3	4	21	4	4	3	3	4	3	21	3	4	3	3	3	3	19	97
43	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	27	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	14	2	2	2	3	3	3	15	70
44	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	31	3	4	4	2	4	4	22	4	3	3	3	3	3	19	3	3	4	3	4	3	20	92



45	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	4	4	38	3	4	4	2	4	4	20	2	4	3	2	4	2	17	3	3	2	3	3	3	17	92
46	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	35	3	3	4	3	3	4	20	4	2	4	3	3	3	19	4	3	3	4	4	3	21	95
47	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	26	3	2	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	2	11	3	1	2	2	2	2	12	61
48	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	24	2	2	3	3	2	4	16	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	2	2	3	14	67
49	2	3	1	2	2	2	3	1	1	3	2	1	23	3	1	3	1	2	3	13	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	3	2	2	13	62
50	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	36	3	3	3	4	4	3	20	2	4	2	3	3	4	18	3	4	3	3	3	3	19	93
51	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	38	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	4	19	96
52	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	41	2	3	3	3	4	3	18	2	3	2	3	4	3	17	2	2	3	4	4	4	19	95
53	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	34	3	3	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	3	20	3	2	3	4	3	3	18	93
54	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	42	3	3	4	3	3	3	19	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	4	4	20	100
55	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	37	3	3	4	2	4	3	19	2	3	2	4	2	3	16	3	3	3	3	4	4	20	92
56	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	40	3	3	4	2	3	4	19	4	3	4	2	3	2	18	3	2	2	3	4	4	18	95
57	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	46	3	4	3	3	4	3	20	2	2	4	3	2	3	16	3	3	4	3	3	4	20	102
58	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46	3	3	3	3	2	3	17	2	2	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	99
59	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	33	3	3	3	3	2	3	17	2	2	3	3	1	2	13	3	3	3	2	3	2	16	79
60	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	28	3	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	11	3	1	2	2	2	1	11	62
61	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	27	3	2	2	2	2	2	13	1	3	2	3	2	3	14	2	3	2	2	3	2	14	68
62	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	40	3	3	3	3	2	3	17	2	4	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	92
63	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	29	3	3	3	2	2	2	15	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	2	3	2	15	72
64	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	3	3	3	3	2	3	17	1	3	2	3	2	3	14	3	3	2	3	3	3	17	94
65	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	4	30	3	3	3	3	2	3	17	2	2	2	2	2	1	11	3	3	2	3	3	2	16	74
66	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	18	3	2	3	3	2	2	15	2	2	2	3	2	2	13	3	1	2	2	3	4	15	61
67	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	30	3	3	3	3	2	2	16	1	2	2	3	2	2	12	3	2	2	3	2	2	14	72
68	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	32	3	2	2	3	2	2	14	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	3	2	2	13	74
69	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	35	3	3	1	4	4	4	19	2	4	4	3	3	3	19	3	4	4	4	4	3	22	95

70	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	36	3	3	2	2	4	3	17	2	4	3	3	3	3	18	3	4	4	3	4	3	21	92
71	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	18	2	3	3	2	3	3	16	2	2	2	4	3	2	15	3	2	2	2	2	4	15	64
72	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	43	4	3	2	2	3	2	16	2	3	3	3	4	3	18	2	2	2	3	2	4	15	92
73	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	24	2	2	1	2	2	3	13	2	2	3	3	2	2	14	1	3	2	2	3	2	13	64
74	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	4	34	3	3	2	3	3	4	18	3	4	3	3	4	4	21	2	3	4	4	3	3	19	92
75	4	2	3	2	3	2	2	4	2	4	4	3	35	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	4	3	3	3	19	93
76	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	27	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	14	2	2	2	3	3	3	15	70
77	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	26	3	3	4	2	2	3	17	2	3	2	3	2	3	15	3	3	2	2	2	2	14	72
78	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	31	3	3	4	2	2	2	16	2	2	3	2	1	1	11	3	3	2	3	2	2	15	73
79	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	28	3	3	2	2	2	2	14	2	2	1	3	2	3	13	4	3	2	3	2	2	16	71
80	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	24	2	1	2	3	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	2	3	2	2	2	2	13	62
81	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	30	3	2	2	2	3	3	15	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	3	2	2	15	74
82	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	26	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	65
83	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	25	1	2	2	2	2	2	11	2	2	2	3	1	2	12	3	2	2	2	2	2	13	61
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	46	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	3	4	2	19	3	4	3	3	2	2	17	101
85	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	35	3	4	2	3	4	4	20	3	2	4	3	3	3	18	3	3	3	4	4	3	20	93
86	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	30	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	2	3	2	11	67
87	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	40	3	3	4	4	4	3	21	2	3	4	3	4	3	19	4	3	3	4	3	4	21	101
88	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	37	4	3	2	3	2	3	16	2	4	2	3	4	4	19	4	4	3	3	3	3	20	92
89	2	3	2	4	1	3	2	4	4	3	3	3	34	2	3	4	3	3	3	18	2	3	4	3	4	3	19	3	3	4	4	3	4	21	92
90	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	40	4	3	2	3	4	3	19	3	3	3	2	4	3	18	3	2	2	3	3	4	17	94
91	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	25	3	2	1	2	2	1	11	2	1	1	3	2	2	11	3	2	1	3	3	3	15	62
92	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	31	3	2	3	3	2	2	15	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	3	2	3	15	75
93	3	1	2	1	2	3	1	2	3	4	2	4	28	2	2	3	2	1	2	12	2	2	2	3	2	2	13	2	1	2	2	2	3	12	64
94	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	29	3	3	3	2	3	2	16	2	2	2	3	3	2	14	2	4	2	3	2	3	16	75

95	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	2	2	2	2	3	13	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	66
96	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	27	1	3	1	2	1	3	11	1	2	2	2	2	2	11	3	1	2	3	2	3	14	63
97	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	14	2	1	2	1	1	1	8	2	1	1	2	1	2	9	2	1	1	2	1	1	8	39
98	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	23	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	1	2	2	12	3	3	2	2	3	2	15	62
99	2	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2	3	29	2	3	2	2	2	2	13	1	2	1	3	2	2	11	1	3	2	2	3	1	12	65
100	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	29	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	3	2	3	14	3	2	2	3	2	2	14	72
101	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	27	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	14	2	2	2	3	3	3	15	70
102	3	1	2	1	2	3	1	2	3	4	2	4	28	2	2	3	2	1	2	12	2	2	2	3	2	2	13	2	1	2	2	2	3	12	64
103	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	29	3	4	3	2	3	2	17	2	2	2	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	15	75
104	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	22	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	3	2	2	14	63
105	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	32	4	3	3	2	4	3	19	3	4	3	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	20	92
106	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	29	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	2	3	2	13	2	3	3	3	2	3	16	72
107	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	35	2	4	3	4	3	3	19	3	4	2	4	3	2	18	4	3	3	4	4	3	21	93
108	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	27	2	2	3	1	2	2	12	2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	2	2	2	13	65
109	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	16	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	2	1	9	2	1	1	2	2	1	9	41
110	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	23	2	1	2	2	2	2	11	2	3	2	3	3	2	15	2	2	3	2	3	2	14	63
111	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	36	3	3	4	4	3	3	20	4	3	2	3	3	3	18	3	3	3	4	3	3	19	93
112	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	33	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	1	12	3	2	2	3	2	3	15	73
113	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	31	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	2	3	2	15	71
114	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	37	2	4	2	4	3	3	18	2	3	4	4	3	3	19	4	4	2	3	3	2	18	92
115	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	46	3	4	3	3	4	3	20	2	2	4	3	2	3	16	3	3	4	3	3	4	20	102
116	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46	3	3	3	3	2	3	17	2	2	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	99
117	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	35	3	3	3	3	2	3	17	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	4	3	4	20	93

118	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	34	2	3	1	2	2	2	12	2	3	2	1	2	2	12	3	3	2	2	2	2	14	72
119	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	43	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	3	3	4	20	102
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	3	2	3	14	3	2	3	2	2	2	14	67

## ANEXO H variable 2 calidad del servicio docente

VARIABLE 2 CALIDAD DEL SERVICIO DOCENTE																								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	PUNTAJE	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	PUNTAJE	P16	P17	P18	P19	P20	PUNTAJE	
1	1	3	4	3	2	3	2	2	20	3	3	2	2	3	2	1	16	2	3	2	2	2	11	47
2	2	2	4	2	2	3	3	3	21	2	2	3	3	2	1	2	15	3	2	3	2	2	12	48
3	2	1	4	3	3	3	3	3	22	1	2	1	3	1	3	3	14	2	2	3	2	3	12	48
1	2	2	1	2	2	2	2	1	14	2	2	1	3	2	1	2	13	2	2	3	2	2	11	38
5	1	3	2	2	2	2	1	3	16	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	2	2	2	10	38
6	2	4	4	2	2	4	2	3	23	3	2	2	1	2	1	1	12	3	2	3	3	2	13	48
7	2	2	3	3	2	3	3	2	20	3	2	3	1	3	1	3	16	2	2	3	2	2	11	47
8	3	4	3	3	2	3	3	4	25	3	2	2	1	2	1	1	12	3	2	4	2	2	13	50
9	4	2	3	2	3	3	3	3	23	3	2	1	2	1	2	2	13	3	4	3	2	2	14	50
10	1	2	1	1	3	2	3	2	15	3	1	1	1	2	1	3	12	3	2	3	3	2	13	40
11	4	2	3	2	3	3	3	3	23	3	2	1	2	3	2	2	15	3	3	3	3	4	16	54
12	2	2	4	4	3	3	1	2	21	3	2	2	1	2	2	1	13	3	3	3	4	3	16	50
13	2	4	2	2	4	2	3	4	23	3	2	4	4	2	4	3	22	3	4	3	3	3	16	61
14	1	3	1	2	3	3	3	2	18	3	2	4	3	2	4	3	21	3	4	3	2	2	14	53
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	4	2	2	4	3	20	4	4	4	4	4	20	72
16	1	1	3	1	2	3	3	2	16	3	2	1	2	2	2	2	14	3	2	3	2	3	13	43
17	1	1	1	1	1	1	3	1	10	3	1	1	1	1	1	1	9	1	2	1	3	1	8	27
18	1	1	3	2	2	1	3	2	15	2	2	2	2	1	1	2	12	3	2	3	3	4	15	42
19	2	4	2	2	4	2	2	2	20	3	2	3	3	2	3	3	19	3	4	4	4	4	19	58
20	2	1	2	2	3	3	2	2	17	2	2	4	4	2	3	3	20	4	4	4	4	4	20	57
21	4	3	2	2	3	2	3	3	22	1	3	1	3	3	3	4	18	3	3	4	4	4	18	58
22	4	3	4	4	3	3	3	4	28	3	2	3	3	3	3	4	21	4	4	4	4	4	20	69
23	4	4	2	2	3	4	3	2	24	3	4	3	3	3	3	2	21	4	4	4	3	4	19	64
24	1	3	2	2	3	4	3	4	22	3	4	3	2	3	3	4	22	4	4	4	3	4	19	63
25	4	3	2	2	3	4	3	4	25	3	1	1	2	1	3	2	13	2	2	4	2	3	13	51
26	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	2	3	2	4	2	2	18	3	4	4	3	3	17	65
27	4	4	2	4	3	4	3	4	28	3	4	3	3	4	4	2	23	4	4	3	4	3	18	69
28	3	2	3	2	2	3	1	2	18	3	3	1	2	1	3	3	16	3	3	3	2	3	14	48
29	2	1	2	3	2	4	3	4	21	3	1	3	2	3	2	2	16	3	3	3	2	2	13	50
30	3	2	2	1	3	1	3	2	17	4	2	2	3	2	3	2	18	2	1	2	2	2	9	44
31	1	2	2	3	3	3	3	2	19	4	4	2	3	1	3	3	20	2	4	3	4	3	16	55
32	4	2	4	2	2	4	2	3	23	3	2	2	3	4	4	4	22	4	3	4	3	4	18	63
33	3	2	3	4	3	4	3	4	26	3	2	3	3	3	4	3	21	4	4	3	3	4	18	65
34	4	2	4	2	2	3	3	4	24	3	2	2	3	2	4	3	19	4	4	3	4	4	19	62
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	2	3	2	4	3	19	4	4	4	4	4	20	71
36	4	2	3	3	3	1	3	2	21	3	2	2	3	2	4	3	19	4	4	3	4	3	18	58
37	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	2	2	3	2	4	3	19	4	3	4	4	4	19	65
38	2	1	3	2	3	1	2	2	16	3	2	2	3	2	4	3	19	2	3	3	3	2	13	48
39	1	3	2	1	3	3	3	2	18	3	2	2	2	2	4	2	17	2	1	3	4	2	12	47

40	2	3	3	3	3	4	3	2	23	3	4	1	2	1	3	1	15	2	3	2	3	2	12	50
41	2	3	2	3	3	2	4	1	20	3	1	2	3	2	1	3	15	2	3	4	4	2	15	50
42	3	2	2	2	4	2	2	3	20	3	3	2	3	2	4	3	20	2	4	1	4	3	14	54
43	3	3	2	2	4	2	2	2	20	3	2	2	3	2	3	3	18	2	3	2	2	3	12	50
44	3	3	2	1	2	3	3	2	19	3	3	2	3	2	4	3	20	2	3	3	3	3	14	53
45	2	3	2	3	2	2	1	2	17	3	3	2	1	2	2	3	16	2	3	2	3	3	13	46
46	4	3	2	3	2	2	2	4	22	3	3	2	3	2	4	3	20	2	3	3	3	3	14	54
47	2	1	2	2	3	3	2	2	17	2	2	4	4	2	3	3	20	4	4	4	4	4	20	57
48	4	3	2	2	3	2	3	3	22	1	3	1	3	3	3	4	18	3	3	4	4	4	18	58
49	4	3	4	4	3	3	3	4	28	3	2	3	3	3	3	4	21	4	4	4	4	4	20	69
50	4	4	2	2	3	4	3	2	24	3	4	3	3	3	3	2	21	4	4	4	3	4	19	64
51	1	3	2	2	3	4	3	4	22	3	4	3	2	3	3	4	22	4	4	4	3	4	19	63
52	4	3	2	2	3	4	3	4	25	3	1	1	2	1	3	2	13	2	2	4	2	3	13	51
53	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	2	3	2	4	2	2	18	3	4	4	3	3	17	65
54	4	4	2	4	3	4	3	4	28	3	4	3	3	4	4	2	23	4	4	3	4	3	18	69
55	3	2	3	2	2	3	1	2	18	3	3	1	2	1	3	3	16	3	3	3	2	3	14	48
56	2	1	2	3	2	4	3	4	21	3	1	3	2	3	2	2	16	3	3	3	2	2	13	50
57	3	2	2	1	3	1	3	2	17	4	2	2	3	2	3	2	18	2	1	2	2	2	9	44
58	1	2	2	3	3	3	3	2	19	4	4	2	3	1	3	3	20	2	4	3	4	3	16	55
59	4	2	4	2	2	4	2	3	23	3	2	2	3	4	4	4	22	4	3	4	3	4	18	63
60	3	2	3	4	3	4	3	4	26	3	2	3	3	3	4	3	21	4	4	3	3	4	18	65
61	4	2	4	2	2	3	3	4	24	3	2	2	3	2	4	3	19	4	4	3	4	4	19	62
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	2	3	2	4	3	19	4	4	4	4	4	20	71
63	4	2	3	3	3	1	3	2	21	3	2	2	3	2	4	3	19	4	4	3	4	3	18	58
64	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	2	2	3	2	4	3	19	4	3	4	4	4	19	65
65	2	1	3	2	3	1	2	2	16	3	2	2	3	2	4	3	19	2	3	3	3	2	13	48
66	1	3	2	1	3	3	3	2	18	3	2	2	2	2	4	2	17	2	1	3	4	2	12	47
67	2	3	3	3	3	4	3	2	23	3	4	1	2	1	3	1	15	2	3	2	3	2	12	50
68	2	3	2	3	3	2	4	1	20	3	1	2	3	2	1	3	15	2	3	4	4	2	15	50
69	3	2	2	2	4	2	2	3	20	3	3	2	3	2	4	3	20	2	4	1	4	3	14	54
70	3	3	2	2	4	2	2	2	20	3	2	2	3	2	3	3	18	2	3	2	2	3	12	50
71	3	3	2	1	2	3	3	2	19	3	3	2	3	2	4	3	20	2	3	3	3	3	14	53
72	2	3	2	3	2	2	1	2	17	3	3	2	1	2	2	3	16	2	3	2	3	3	13	46
73	4	3	2	3	2	2	2	4	22	3	3	2	3	2	4	3	20	2	3	3	3	3	14	54
74	4	3	4	3	4	3	4	3	28	3	3	2	3	2	4	4	21	4	4	4	4	3	19	68
75	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	3	2	3	2	3	3	19	2	3	4	3	4	16	66
76	4	3	2	3	3	4	4	4	27	3	3	2	3	3	3	3	20	4	4	2	4	3	17	64
77	3	2	1	3	3	1	1	2	16	1	3	2	1	2	1	3	13	2	2	3	4	4	15	44
78	4	2	2	2	3	2	3	1	19	3	1	2	1	2	3	2	14	2	2	4	2	2	12	45
79	4	2	1	3	3	2	1	2	18	3	1	2	1	2	3	2	14	3	2	3	2	3	13	45
80	1	2	3	1	3	2	3	2	17	1	1	2	2	2	3	1	12	3	2	3	2	3	13	42
81	2	2	1	3	3	1	3	3	18	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	65
82	2	4	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	20	65

83	1	2	4	3	3	3	3	2	21	3	2	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	1	11	49
84	3	1	2	3	2	3	3	2	19	3	2	2	3	2	3	3	18	4	3	4	4	4	19	56
85	4	4	3	4	4	3	3	4	29	3	2	3	3	3	4	2	20	4	4	3	4	3	18	67
86	4	3	4	4	4	3	4	2	28	3	3	3	3	2	4	3	21	3	4	2	4	4	17	66
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	2	3	3	3	4	20	3	4	4	4	3	18	70
88	3	3	2	4	3	4	3	2	24	3	2	1	3	2	2	3	16	3	4	4	4	4	19	59
89	3	4	2	4	3	3	4	3	26	3	2	1	2	2	2	3	15	3	4	3	4	3	17	58
90	1	1	1	1	1	1	3	1	10	3	1	1	1	1	1	1	9	1	2	1	3	1	8	27
91	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	2	3	4	4	3	22	3	2	4	4	3	16	61
92	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	2	3	2	3	3	19	3	4	3	3	4	17	59
93	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	2	3	2	3	3	19	4	4	4	4	3	19	69
94	3	2	2	2	4	2	2	3	20	3	3	2	3	2	4	3	20	2	4	1	4	3	14	54
95	3	3	2	2	4	2	2	2	20	3	2	2	3	2	3	3	18	2	3	2	2	3	12	50
96	3	3	2	1	2	3	3	2	19	3	3	2	3	2	4	3	20	2	3	3	3	3	14	53
97	2	3	2	3	2	2	1	2	17	3	3	2	1	2	2	3	16	2	3	2	3	3	13	46
98	4	3	2	3	2	2	2	4	22	3	3	2	3	2	4	3	20	2	3	3	3	3	14	54
99	4	3	4	3	4	3	4	3	28	3	3	2	3	2	4	4	21	4	4	4	4	3	19	68
100	1	3	2	2	2	2	1	3	16	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	2	2	2	10	38
101	2	4	4	2	2	4	2	3	23	3	2	2	1	2	1	1	12	3	2	3	3	2	13	48
102	2	2	3	3	2	3	3	2	20	3	2	3	1	3	1	3	16	2	2	3	2	2	11	57
103	3	4	3	3	2	3	3	4	25	3	2	2	1	2	1	1	12	3	2	4	2	2	13	50
104	4	2	3	2	3	3	3	3	23	3	2	1	2	1	2	2	13	3	4	3	2	2	14	50
105	1	2	1	1	3	2	3	2	15	3	1	1	1	2	1	3	12	3	2	3	3	2	13	40
106	4	3	4	4	4	3	4	2	28	3	3	3	3	2	4	3	21	3	4	2	4	4	17	66
107	2	2	4	4	3	3	1	2	21	3	2	2	1	2	2	1	13	3	3	3	4	3	16	50
108	2	4	2	2	4	2	3	4	23	3	2	4	4	2	4	3	22	3	4	3	3	3	16	61
109	1	3	1	2	3	3	3	2	18	3	2	4	3	2	4	3	21	3	4	3	2	2	14	53
110	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	4	2	2	4	3	20	4	4	4	4	4	20	72
111	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	2	3	2	3	3	19	4	4	4	4	3	19	69
112	3	2	2	2	4	2	2	3	20	3	3	2	3	2	4	3	20	2	4	1	4	3	14	54
113	3	3	2	2	4	2	2	2	20	3	2	2	3	2	3	3	18	2	3	2	2	3	12	50
114	3	3	2	1	2	3	3	2	19	3	3	2	3	2	4	3	20	2	3	3	3	3	14	53
115	2	3	2	3	2	2	1	2	17	3	3	2	1	2	2	3	16	2	3	2	3	3	13	46
116	2	2	1	3	3	1	3	3	18	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	65
117	2	4	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	20	65
118	1	2	4	3	3	3	3	2	21	3	2	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	1	11	49
119	3	1	2	3	2	3	3	2	19	3	2	2	3	2	3	3	18	4	3	4	4	4	19	56
120	4	4	3	4	4	3	3	4	29	3	2	3	3	3	4	2	20	4	4	3	4	3	18	67

**ANEXO I. Dimensiones de la gestión educativa y de la variablecalidad del servicio docente**

ALUMNOS	GESTIÓN EDUCATIVA				CALIDAD DEL SERVICIO DOCENTE
	GESTIÓN INSTITUCIONAL	GESTIÓN PEDAGÓGICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN COMUNITARIA	
1	20	32	20	19	3
2	15	33	13	14	2
3	20	37	18	18	3
4	12	27	11	12	2
5	11	25	11	14	2
6	15	31	14	15	2
7	12	28	13	12	2
8	18	28	13	15	2
9	14	20	13	14	2
10	13	39	19	20	3
11	19	38	17	20	3
12	13	29	12	16	2
13	18	39	18	22	3
14	14	29	14	16	2
15	18	37	18	21	3
16	13	29	13	13	2
17	14	18	12	17	2
18	12	23	14	15	2
19	19	43	20	21	3
20	13	27	13	13	2
21	13	27	14	13	2
22	12	22	12	15	2
23	13	30	11	12	2
24	12	27	13	12	2
25	11	24	11	15	2
26	14	31	13	12	3
27	13	22	13	13	2
28	12	24	13	14	2
29	19	35	21	20	3
30	19	35	21	19	3
31	20	38	15	19	3
32	13	21	12	17	2
33	12	23	13	14	2
34	17	23	11	16	2
35	16	30	15	13	2
36	20	44	18	18	3
37	16	42	15	20	3
38	15	32	12	15	2
39	20	33	18	22	2
40	20	37	18	21	3
41	13	29	11	12	3
42	21	36	21	19	3
43	14	27	14	15	2



44	22	31	19	20	3
45	20	38	17	17	3
46	20	35	19	21	3
47	12	26	11	12	2
48	16	24	13	14	2
49	13	23	13	13	2
50	20	36	18	19	3
51	20	38	19	19	3
52	18	41	17	19	3
53	21	34	20	18	2
54	19	42	19	20	3
55	19	37	16	20	2
56	19	40	18	18	2
57	20	46	16	20	2
58	17	46	17	19	3
59	17	33	13	16	3
60	12	28	11	11	2
61	13	27	14	14	2
62	17	40	17	18	2
63	15	29	13	15	2
64	17	46	14	17	3
65	17	30	11	16	2
66	15	18	13	15	2
67	16	30	12	14	2
68	14	32	15	13	2
69	19	35	19	22	2
70	17	36	18	21	3
71	16	18	15	15	2
72	16	43	18	15	3
73	13	24	14	13	2
74	18	34	21	19	2
75	19	35	20	19	3
76	14	27	14	15	2
77	17	26	15	14	2
78	16	31	11	15	2
79	14	28	13	16	2
80	12	24	13	13	2
81	15	30	14	15	2
82	13	26	13	13	2
83	11	25	12	13	2
84	19	46	19	17	3
85	20	35	18	20	3
86	14	30	12	11	2
87	21	40	19	21	3
88	16	37	19	20	2
89	18	34	19	21	2
90	19	40	18	17	3
91	11	25	11	15	2
92	15	31	14	15	2
93	12	28	13	12	2

94	16	29	14	16	2
95	13	27	13	13	2
96	11	27	11	14	2
97	8	14	9	8	1
98	13	23	12	15	2
99	13	29	11	12	2
100	15	29	14	14	2
101	14	27	14	15	2
102	12	28	13	12	2
103	17	29	14	15	2
104	14	22	13	14	2
105	19	32	21	20	3
106	14	29	13	16	2
107	19	35	18	21	3
108	12	27	13	13	2
109	7	16	9	9	1
110	11	23	15	14	2
111	20	36	18	19	3
112	13	33	12	15	2
113	14	31	12	15	2
114	18	37	19	18	3
115	20	46	16	20	3
116	17	46	17	19	3
117	17	35	21	20	3
118	12	34	12	14	3
119	20	43	19	20	3
120	15	24	14	14	2

### ANEXO J. Variables gestión educativa y calidad del servicio docente

ALUMNOS	GESTIÓN EDUCATIVA	CALIDAD DEL SERVICIO DOCENTE
1	3	3
2	2	2
3	3	3
4	2	2
5	2	2
6	2	2
7	2	2
8	2	2
9	2	2
10	3	3
11	3	3
12	2	2
13	3	3
14	2	2
15	3	3
16	2	2
17	2	2
18	2	2
19	3	3
20	2	2
21	2	2
22	2	2
23	2	2
24	2	2
25	2	2
26	2	3
27	2	2
28	2	2
29	3	3
30	3	3
31	3	3
32	2	2
33	2	2
34	2	2
35	2	2
36	3	3
37	3	3
38	2	2
39	3	2
40	3	3
41	2	3
42	3	3
43	2	2
44	3	3
45	3	3
46	3	3
47	2	2
48	2	2
49	2	2
50	3	3
51	3	3
52	3	3
53	3	2
54	3	3
55	3	2
56	3	2
57	3	2
58	3	3
59	2	3
60	2	2
61	2	2
62	3	2

63	2	2
64	3	3
65	2	2
66	2	2
67	2	2
68	2	2
69	3	2
70	3	3
71	2	2
72	3	3
73	2	2
74	3	2
75	3	3
76	2	2
77	2	2
78	2	2
79	2	2
80	2	2
81	2	2
82	2	2
83	2	2
84	3	3
85	3	3
86	2	2
87	3	3
88	3	2
89	3	2
90	3	3
91	2	2
92	2	2
93	2	2
94	2	2
95	2	2
96	2	2
97	1	1
98	2	2
99	2	2
100	2	2
101	2	2
102	2	2
103	2	2
104	2	2
105	3	3
106	2	2
107	3	3
108	2	2
109	1	1
110	2	2
111	3	3
112	2	2
113	2	2
114	3	3
115	3	3
116	3	3
117	3	3
118	2	3
119	3	3
120	2	2

**ANEXO K**

**Artículo Científico**

La Gestión educativa y Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar“- PERÚ-2017

María Cristina Hurtado Chávez

Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo Filial Lima

## Resumen

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad del servicio docente en el IESTP "Simón Bolívar", Perú 2017. El tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental de corte transversal. En la muestra participaron 120 estudiantes de la carrera de Enfermería Técnica turno diurno del IESTP Simón Bolívar, Callao. Se obtuvo como resultado un coeficiente Rho de Spearman = 0,790, interpretándose como una correlación positiva moderada, con un valor  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe correlación positiva fuerte entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio docente en la institución investigada. Asimismo, existe una correlación positiva considerable entre las dimensiones (gestión institucional, gestión académica, gestión administrativa y gestión comunitaria) con la calidad del servicio educativo, comprobándose la hipótesis.

Palabras claves: Gestión educativa. Calidad del servicio docente.

## Abstract

The study was carried out with the objective of determining the relationship between Educational Management and the Quality of the teaching service in the IESTP "Simón Bolívar", Perú 2017. The type of research was quantitative, correlational descriptive, through a non-experimental design of cross-section. In the census sample, students from the IESTP Simón Bolívar, Callao day shift nursing course participated in the census sample. A Rho coefficient of Spearman = 0.790 was obtained, interpreting it as a moderate positive correlation, with a value  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), with which the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. Therefore, there is a strong positive correlation between the Educational Management and the Quality of the teaching service in the investigated institution. Likewise, there is a considerable positive correlation between the dimensions (institutional management,

academic management, administrative management and community management) with the quality of the educational service, checking hypotheses.

Keywords: Educational management. Quality of the teaching service.

Key words: Educational management. Quality of teaching service.

### **Gestión educativa y Calidad del servicio docente**

Los directivos son los responsables de la gestión educativa y les compete lograr óptimas condiciones para el adecuado desempeño profesional de los docentes, a fin de que los estudiantes obtengan las competencias requeridas y se inserten al campo laboral. Por ello, el director tiene que estar preparado para realizar una eficiente gestión y, por ende, requiere fortalecer sus capacidades y conocimientos con el afán de lograr que en la institución que dirige se brinde una educación de calidad. La educación es de calidad cuando todos los estudiantes alcanzan las competencias requeridas para insertarse en la sociedad, ejercer su ciudadanía y actuar con libertad.

### **Antecedentes del Problema**

Alvarez, Ibarra y Miranda (2013) realizaron una investigación descriptiva mediante la técnica de la entrevista a docente y administrativos de la Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM) para analizar los niveles de estándares de calidad educativa exigidos por la Subsecretaría de Educación Superior. Los resultados evidenciaron que un 75% los entrevistados afirman que la institución ha realizado cambios significativo al establecer un sistema de seguimiento y evaluación de egresados; sin embargo, un 25% de los encuestados consideran que debería de incrementarse el nivel de compromiso de la institución como eje rector para la consolidación de la universidad.

Espinoza (2016) en su investigación explicativa trató de identificar los factores del desempeño docente que influyen en la calidad educativa de los docentes de las facultades de ingeniería del Perú. Se aplicó cuestionarios a una muestra de directivos de 49 carreras profesionales de 8 universidades públicas del Perú. Los

resultados mostraron que en las carreras profesionales de ingeniería del Perú, la calidad depende más de sus procesos de planificación, ejecución y relaciones exteriores que del conocimiento de sus docentes.

Sandoval (2014) desarrolló un estudio cuantitativo, correlacional, de corte transversal, con una muestra de 45 docentes de Institutos superiores de Pacasmayo con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente. En cuanto al desempeño docente, los resultados indicaron que 56 docentes (74,7 %) se encuentran en el nivel Inicio; 19 docentes (25,3 %) se encuentran en el nivel Proceso y 0 (0%) en Logro previsto. Los docentes perciben que la gestión administrativa no es la adecuada en las instituciones de educación superior. Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño docente en Institutos superiores de Pacasmayo.

Khalil (2013) realizó un estudio en la Universidad de Córdoba –Argentina, para identificar las dimensiones más importantes de los procesos evaluativos y que hacen referencia al "alumnado". El diseño fue de tipo correlacional y descriptivo; aplicó un cuestionario a 584 alumnos. Los resultados indicaron que el alumnado universitario considera que una universidad de calidad es la que cuenta con un profesorado cualificado académica y personalmente, transmite a los estudiantes capacidades, iniciativas y emprendimiento, ofrece servicios adecuados y suficientes de prácticas y empleo, tiene recursos materiales e infraestructura moderna, sus criterios de admisión y de titulación son claros y coherentes y se apoya valores democráticos.

### **Revisión de la Literatura**

Según Casassús (1990): La gestión educativa busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación. Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica. En la actualidad, esta práctica esta muy influenciada por el discurso



de la política educativa. Por lo tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica

La gestión institucional es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas en las que se apoya la gestión pedagógica. (Sovero, 2007).

La gestión pedagógica incluye el enfoque del proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular, las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, el uso de materiales y recursos didácticos (Namo de Mello, 1998).

La gestión administrativa son todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, para alcanzar las metas u objetivos mediante la planeación, organización, dirección y control (Anzola, 2002).

La gestión comunitaria, se refiere al modo en el que la institución educativa se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas, lo cual permite garantizar su eficiencia, efectividad y sostenibilidad (González, 1996).

UNESCO/ OREALC (2007) sostuvo: “La calidad de la educación, en tanto derecho fundamental de todas las personas, ha de reunir, las siguientes dimensiones: respeto de los derechos, relevancia, pertinencia, equidad y eficiencia y eficacia” (p. 7).

La calidad educativa se mide por los resultados de aprendizaje; por la pertinencia de los contenidos y por un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. (Toranzos, 2000).

## **Problema**

El problema general fue: ¿Qué relación existe entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”? Perú2017?

Los problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre la Gestión institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”? Perú2017?

## **Objetivos**

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.

Los objetivos específicos fueron determinar la relación que existe entre la gestión institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Perú 2017.

## **Método**

El tipo de investigación fue descriptiva ya que buscó la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo. El enfoque fue cuantitativo porque se basó en la recolección sistemática de información numérica, y su análisis a partir de procedimientos estadísticos. El diseño de investigación fue no experimental, porque no se manipuló las variables y de corte transversal, porque se realizó en un único momento. El alcance de la investigación fue correlacional porque examina la relación entre dos o más variables (Hernández Fernández y Baptista,2014).

La muestra en esta investigación lo conforman 120 estudiantes del turno diurno de

la carrera profesional de Enfermería Técnica del IESTP -Simón Bolívar.

“La población está conformada por personas, organizaciones, eventos o situaciones entre otros que constituyen el foco de la investigación”. (Hernández et al. 2014, p. 113).

Tipo de muestreo: No Probabilístico de conveniencia: Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos.

Arias (2006) señala que “Los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”.

Zarcovich (2005) afirmó que la muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo que constituyen el objeto del censo. La muestra censal según los criterios de inclusión y exclusión fue de 120 estudiantes de la Carrera de Enfermería técnica del IESTP “Simón Bolívar”.

La técnica fue la encuesta y consiste en recopilar la información en la muestra de estudio y registra verazmente la problemática existente. (Valderrama, 2009, p. 88). El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Luego se analizaron estadísticamente los datos mediante el SPSS versión 24. El cuestionario de gestión consta de 30 ítems y el cuestionario de calidad del servicio educativo consta de 20 ítems.

La confiabilidad, se realizó mediante prueba de fiabilidad alfa de Cronbach. El cuestionario sobre gestión educativa obtuvo un valor de 0,801 y el de Calidad del servicio docente, 0,844, por lo que se concluyó que son fuertemente confiables.

## Resultados

Tabla 1. Nivel alcanzado de la variable Gestión educativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	1,7
Eficiente	70	58,3
Muy eficiente	48	40
Total	120	100

El nivel alcanzado de la variable Gestión educativa fue que un 58,3 % de los estudiantes de la carrera de Enfermería técnica lo consideran en un nivel Eficiente.

Tabla 2 Nivel alcanzado de la variable Calidad del servicio docente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	2	1,7
Adecuada	76	63,3
Muy adecuada	42	35
Total	120	100

El nivel alcanzado de la variable Calidad del servicio educativo fue que un 63,3% del personal docente lo consideran en un nivel Adecuado.

## Discusión

Luego de realizada la prueba en la hipótesis general de la investigación, se ha concluido que existe relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”, Peru 2017 (Rho de Spearman 0,790). Khalil (2013) en su estudio realizado en la Universidad de Córdoba –Argentina concluyó que una universidad de calidad desde las perspectivas del alumnado universitario es aquella donde para brindar un buen servicio educativo se requiere contar con una plana docente calificada que cuente con el respaldo de un directorio que realice una gran gestión educativa. Es decir, la calidad del servicio docente es consecuencia de una

adecuada gestión educativa.

En conclusión, existe relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”. También existe relación de sus dimensiones gestión institucional, académica, administrativa y comunitaria con la calidad del servicio docente.

Se recomienda a las autoridades educativas nacionales y regionales fomentar una mejor coordinación entre los Ministerios de Trabajo y de Educación y buscar una mayor articulación en el sistema educativo. El Director del IESTP “Simón Bolívar” debe mejorar la gestión educativa, fomentar eventos científicos y académicos y diseñar e implementar un modelo de evaluación de la calidad. Promover, la realización de la investigación experimental sobre gestión educativa y calidad considerando como población de estudio a todas las carreras de los turnos diurno y nocturno. Los docentes deben estar actualizados y dominar el campo del conocimiento específico. La comunidad científica debe profundizar la tesis en investigaciones futuras a una población mayor, a otros institutos tecnológicos y de ámbitos geográficos diferentes.

### Referencias Bibliográficas

- Alfageme y Guableche (2013). *Educación técnica en el Perú: lecciones aprendidas y retos en un país en crecimiento. Moneda/Foro*, p. 25 – 29. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-157>
- Alvarado Oyarce, O. (1999) *Política Educativa. Conceptos, Reflexiones y Propuestas*. Editorial Vallejiana, Universidad César Vallejo. Trujillo Perú.
- Alvarado Oyarce, O. (1999). *Gestión educativa: Enfoques y Procesos. Ediciones Universidad de Lima, Fondo de Desarrollo Editorial*. Lima – Perú 1999.
- Alvarado Oyarce, O. (1990). *Administración de la Educación. Enfoque Gerencial*. Editorial Supergráfica. Lima Perú.
- Álvarez, A. (2008) *Sistema de gestión de la calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Álamo Temapache*. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana de Mexico. Recuperado de

<http://www.uv.mx/pozarica/mgc/files/2012/10/3adrianaalvarezduran.pdf>

Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.*

*REICE. Revista sobre Calidad, Eficacia y Cambio en, Educación, 13(2), 5-26.*

Recuperado <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.htm>

Ander Eg, Ezequie (1982). *Técnicas de Investigación Social*. Editorial Humanitas. 21ava Edición. Buenos Aires. Argentina.

Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. Segunda Edición, Editorial McGrawhill. México.

Aquiño, C. (2010). *Sistema de gestión tecnológica educativa en los centros de Formación tecnológica, modelo de centro y estructura organizativa*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima. Recuperado de [cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/846](http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/846)

Arana, María Elena (1998). *Principios y Procesos de la Gestión Educativa*. Colección Pedagógica. Editorial San Marcos. Lima – Perú.

Aranda y Grajales Guerra (2001). *El debate epistemológico entre investigación cuantitativa y cualitativa a partir de la oposición paradigmática entre Modernidad y Postmodernidad*. *Revista Internacional de Estudios en Educación*.

Recuperado [https://www.academia.edu/3042353/El\\_debate\\_epistemol%C3%B3gico\\_entre\\_investigaci%C3%B3n\\_cuantitativa\\_y\\_cualitativa\\_a\\_partir\\_de\\_la\\_oposici%C3%B3n\\_paradigm%C3%A1tica\\_entre\\_modernidad\\_y\\_posmodernidad\\_Aranda\\_Fraga\\_Fernando\\_y\\_Grajales\\_Guerra\\_Tevni](https://www.academia.edu/3042353/El_debate_epistemol%C3%B3gico_entre_investigaci%C3%B3n_cuantitativa_y_cualitativa_a_partir_de_la_oposici%C3%B3n_paradigm%C3%A1tica_entre_modernidad_y_posmodernidad_Aranda_Fraga_Fernando_y_Grajales_Guerra_Tevni)

Arias, F (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología Científica*. Recuperado de [https://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-INVESTIGACION –Fidias-Arias](https://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-INVESTIGACION-Fidias-Arias)

Arecche Z (2011) *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3º, 4º y 5º del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho*

Recuperado de : <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4011>

Repositorio de Tesis – UNMSM

Boy Barreto, A. (2008). *La gestión institucional y la calidad educativa en la*

- institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho -2007.* (Tesis de maestría UNE), 2008. Lima.
- Briones, G. (1999). *Investigación y docencia: Hacia una Educación Superior de Calidad. Problemas y perspectivas.* Revista Enfoques Educativos. 2 (1) 22-34
- Cantú, D.H. (2004). *Desarrollo de una cultura de calidad.* Editorial Mc. Graw Hill, México.
- Carrasco, S. (2001). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1589/1/Carrasco\\_ds.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1589/1/Carrasco_ds.pdf)
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B).* Recuperado de <https://es.scribd.com/.../Juan-Casassus-Problemas-de-la-Gestion-Educativa-en-America>
- Casilla, D., Camacho, H., Inciarte, A. y Canquiz, L. (2006). *El desafío del servicio comunitario en la educación superior.* Revista Omnia, 12 (1) p. 97-116. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/737/73712105.pdf>
- Correa de Urrea, A., Álvarez, A. y Correa Valderrama, S. (2014). *La gestión educativa: un nuevo paradigma.* Recuperado de [www.funlam.edu.co](http://www.funlam.edu.co).
- Chianka, T. y Youker, B. (2004). *La evaluación en América Latina y el Caribe. Visión general de los desarrollos recientes.* Recuperado de: <http://www.reoei.orghttp://evaluation.umich.edu/>
- Chiavenato, (2000). *Administración de Recursos Humanos.* Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. (2da. Ed).
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño. Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). México D.F., México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- CONEACES (2010) *Estándares y criterios de evaluación para la acreditación de las carreras de salud de los institutos y escuelas de educación superior tecnológicas.*

- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. México: CECOSA.
- Da Cunha, T (2002). *La función del docente en sistemas de calidad total: El modelo de las tres esferas*. Recuperado de [https://www.academia.edu/15624595/La\\_funcion\\_del\\_docente\\_en\\_sistemas\\_de\\_calidad\\_total\\_El\\_modelo\\_de\\_las\\_tres\\_esferas](https://www.academia.edu/15624595/La_funcion_del_docente_en_sistemas_de_calidad_total_El_modelo_de_las_tres_esferas)
- Deming, E. (1981). *Calidad, productividad y competitividad Salidas de lacrisis*. Edit. Díaz de Santos.
- Díaz, H. (2008). *Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica*. Recuperado [http://educared.fundacion.telefonica.com.pe/desafioseducacion/2008/09/29/evaluacion\\_de\\_instituciones\\_ed/](http://educared.fundacion.telefonica.com.pe/desafioseducacion/2008/09/29/evaluacion_de_instituciones_ed/)
- Domínguez, G. y Lozano, L. (2003). *El concepto de calidad y su evolución. Calidad y formación: binomio inseparable*. (p. 48), Madrid: Instituto Nacional de Empleo, INEM.
- El Peruano. (31 de octubre de 2016). *Ley N° 30512-2016. Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes*.
- Espinel de Pérez, G. (2011). *La gestión educativa comunitaria en instituciones públicas del sector rural*. Recuperado de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1066/bases\\_teoricas.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1066/bases_teoricas.html)
- Espinoza, C. (2016). *Desempeño docente y calidad educativa en las facultades de Ingeniería del Perú*. Revista Científica Horizonte de laCiencia. 6, (10) p.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones de Calidad*. CPC, Lima Perú.
- Fischman, D. (2005). *El líder transformador*. Lima: UPC- El Comercio.  
Gestion del Directivo y calidad educativa en las escuelas Estatales  
Recuperado: <http://www.gestion-del-directivo-y-calidad-educativa-escuelas-estadales2.shtml#ixzz4gagKqdD0>
- Gómez, A. (2000). *Un aporte sobre calidad en educación*. Recuperado de <http://www.educar.org/articulos/Calidadeneducacion.asp>
- González, P. (1996). *La investigación cualitativa y cuantitativa*. Pamplona, España: Océano.



- Gorrochotegui, A. (1997). *Manual de liderazgo para directores escolares*. Madrid: La Muralla.
- GuzmanF.T (2008) *Tecnologías de la Información y Comunicación en la educación*..Recuperado:www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS\_TGF.pdf?sequence=1
- Hernández, G. , Arcos, J. y Sevilla, J. (2013). *Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México*. Calidad educación no.39 Santiago dic. 2013. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652013000200004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Ishikawa, K. (1993) *¿Qué es el Control Total de Calidad?* Serie Norma.Colombia
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*.Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Jaime R Valenzuela, Ma. Ramírez y J Alfaro (2009) *Construcción de indicadores Institucionales para la mejora de la gestión y la calidad educativa* Revista Iberoamericana de Evaluacion Educativa V2 N°2. Recuperado de [www.rinace.net/riee/numeros/vol2-num2/art4.pdf](http://www.rinace.net/riee/numeros/vol2-num2/art4.pdf)
- Khalil, A. (2013) *Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos*. (Tesis Doctoral). Universidad de Córdoba, España- Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/11048/201300000>
- Lorenzo, M. (2004). *La función del liderazgo de la dirección escolar: Una competencia transversal.*, 2004, 193-211. Universidad de Salamanca.
- Mendoza, M. y Ortiz, C. (2006). *El liderazgo transformacional, Dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de la empresa*. Revista Facultad de Ciencias Económicas. Investigación y Reflexion Docente. 14 (1). Universidad Militar Nueva Granada. (Pp.118-134)
- MINEDU (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. Recuperado de [www.cne.gob.pe/.../Proyecto-Educativo-Nacional/proyecto-educativo-nacional-al-2021](http://www.cne.gob.pe/.../Proyecto-Educativo-Nacional/proyecto-educativo-nacional-al-2021)
- MINEDU (2011). *Manual de Gestión para directores de instituciones educativas*.

- Recuperado:<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- MINEDU (2013); *Cuaderno de trabajo para la, gestión descentralizada de la educación*. Recuperado [http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/download.php?link=rm\\_0237-2009ed\\_dcbest.pdf](http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/download.php?link=rm_0237-2009ed_dcbest.pdf)
- Morillo, C. (2006). *Competencias Gerenciales y Gestión Educativa, en Educación Básica, Media, Diversificada y Profesional*. (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-06-00493.pdf>
- Murillo, F.J. (Coord.). (2007). *Investigación iberoamericana sobre eficacia escolar Bogotá: Convenio Andrés Bello*. Recuperado de [http://www.uam.es/javier.murillo/documentos/II\\_EE..pdf](http://www.uam.es/javier.murillo/documentos/II_EE..pdf)
- Nicolás, Y. (2010). *Relación de la gestión educativa con el rendimiento Académico de los alumnos del Instituto Superior Tecnológico "La Pontificia", Huamanga, Ayacucho, 2009*. (Tesis de Maestría) Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de [cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2392](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2392)
- Pérez, F. (Diciembre, 2008). "El debate de la calidad: ¿Un imperativo o una manipulación?" *Educación y Cultura*, 81, pp. 11-18. Bogotá: FECODE.
- Pesantes, R. (2012). *Gerencia académica y diagnóstico de la Gestión docente del instituto tecnológico "ESCA". Propuesta de instrumentos de evaluación docente por Competencias*(Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1487/1/Tesis%20RAUL%20PESANTES%20part%201.pdf>
- Porrás, E. (2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación pre-escolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples*. (Tesis de Doctorado). UNED. Colombia. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Eporras/Documento.pdf>
- Poveda, P. y Cañón, G. (2009). *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la familia de normas ISO 9000*. Bogotá:

ICONTEC.

- Pérez Juste, y otros. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Narcea. Madrid.
- Reyes, O. y Reyes, M. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*. Revista Internacional Administracion & Finanzas p. "87-98 ".
- Salazar, Maritza (2006) *El Liderazgo Transformacional modelo para organizaciones educativas que aprende*. Revista Unirevista. Volumen 1 N° 3. Universidad de Viña del Mar. Chile (Pp. 1-12).
- Sander, B. (2002). *Educación, administración y calidad de vida*. Buenos Aires: Ediciones Santillana.
- Sebastián, M., Bargueño, V. y Novo, V. (1998). *Gestión y control de calidad*. Madrid: UNED.
- Perú. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. *Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica -IPEBA. (2013) ¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución Educativa?: matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular*. Lima: SINEACE.IPEBA, p. 13.
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima: AFA, Editores Importadores S.A.
- Taylor, F. W. (1970). *Principios de Administração Científica*. São Paulo: Atlas.
- Toranzos. L. (2000). *Evaluación y Calidad En línea*. Revista Iberoamericana de Educación número 10. Recuperado de <http://www.oei.org>
- UNESCO/ OREALC (2007). *Educación de calidad para todos: un asunto de Derechos humanos*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001502/150272s.pdf>
- UNESCO en PERU (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Urrea, O. y Chica, S. (2008). *Gerencia de recursos físicos y financieros. Escuela Superior de Administración Pública*. Bogotá D.C. Recuperado de [http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/3\\_gerencia\\_de\\_re](http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/3_gerencia_de_re)

cursos.pdf.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). Lima: San Marcos.

Valenzuela, C. y Pérez, S. (2012). Diseño e implementación del sistema de Seguimiento de estudiantes titulados de la Universidad Diego Portales. Revista Calidad en la educación n° 37. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071845652012000200007](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071845652012000200007)

Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos*. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Recuperado de [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net) 451 pp.

Vargas, M. y Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio*. Bogotá: ECOE.

Vega, J. (2015). *Educación superior: importancia de la calidad como fuente de competitividad en Chile*. REVISTA CTRL+S. Ensayos Digitales para la Publicación Académica N° 2. Recuperado de [http://ctrls.fen.uchile.cl/ctrls2/pdf/educaci%C3%B3n\\_superior.pdf](http://ctrls.fen.uchile.cl/ctrls2/pdf/educaci%C3%B3n_superior.pdf)

Vilchez, G. (2014). *Evaluación de la gestión educativa del Centro de Educación Técnico Productivo Madre Admirable*. (Tesis de Maestría). Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima.

Recuperado:<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5800>

Wong Margarita (2014) *Sistemas de evaluación y competencias genéricas en los Estudiantes Universitarios*. Recuperado de :

[www.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1436/1/wong\\_fem.pdf](http://www.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1436/1/wong_fem.pdf).usmp.edu.pe/

Kraft (1998) *Lecciones sobre el desarrollo profesional continuo*. USAID y Banco Mundial, Recuperado, de:

[www.upch.edu.pe/faedu/images/publicaciones/documentos/capamaes](http://www.upch.edu.pe/faedu/images/publicaciones/documentos/capamaes)

Zarcovich, P. (2005). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Recuperado, de: <https://prezi.com/ywzlttprvpgy/metodos-de-muestreo-no-probabilisticos>