



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la educación

**AUTOR:**

Br. Connie Stephanie Sanchez Chamorro.

**ASESOR:**

Dra. Nancy Cuenca Robles

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad educativa

Perú - 2018

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SANCHEZ CHAMORRO CONNIE STEPHANIE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación* ha sustentado la tesis titulada:

**"GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LA MERCED GALOIS" UGEL VENTANILLA 2017"**

Fecha: 17 de marzo de 2018

Hora: 5:45 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Willian Flores Sotelo

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Dora Ponce Yactayo

Firma: .....

**VOCAL:** Dra. Nancy Cuenca Robles

Firma: .....



El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por Unanimidad*

habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Redacción APA*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

Dedicado a mis Padres Rocío y Eddy, a mi hermana Mishel y sobre todo a mi hijo Nicolás, que son la razón para seguir adelante con mis objetivos.

### **Agradecimientos**

A mis padres, mi hijo por ser mi motivación para concluir esta Maestría y poder obtener el grado correspondiente.

Mi eterna gratitud a los catedráticos de la escuela de Posgrado UCV por sus conocimientos impartidos.

Al promotor de la I.E “La Merced Galois”, así como también a todas aquellas personas que me ofrecieron su apoyo durante el desarrollo de este proceso de investigación

Connie

### **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autor de la tesis de investigación titulada “La gestión educativa y la calidad del servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla – 2017” y como alumno de Maestría en Administración de la educación de la Universidad Cesar Vallejo declaro:

Que soy la única responsable de la elaboración, formulación y como consecuencia constituye únicamente mi propiedad intelectual.

Que todo el registro empleado durante su desarrollo, citando la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la elaboración de la presente tesis.

Que los datos obtenidos fueron brindados fielmente por los miembros de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta en los datos, así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos es veraz y se deja a disposición la base de datos para su comprobación, cuando se considere necesario.

La tesis presentada constituye una investigación autentica la cual quedará debidamente registrada en la Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado.

.....  
Connie Stephanie Sánchez Chamorro

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Habiendo cumplido de las normas sobre el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Maestra, pongo a disposición suya la tesis titulada “La gestión educativa y calidad del servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017”

La presente investigación consta de siete capítulos estructurados secuencialmente, requeridos previamente por la universidad César Vallejo, los que se presentarán a continuación:

En el primer capítulo se redacta la realidad problemática por la que atraviesa nuestro entorno respecto a la calidad del servicio que brindan nuestras escuelas, cabe señalar que también están plasmadas las teorías correspondientes a la temática, se presentan también los objetivos de investigación que conllevarán al desarrollo de dicha investigación. En el segundo capítulo señalamos lo referente al marco metodológico, que incluye la operacionalización de las variables, como también se señalan las técnicas de recolección de datos, el estadígrafo a utilizarse y el baremo correspondiente, seguidamente en el Capítulo III, se describe el resultado obtenido respecto a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, seguidamente el contraste de las mismas y las correlaciones entre variables y dimensiones; el Capítulo IV detalla la discusión que se establece en relación con otros autores, así como las concordancias que se obtuvieron; en el capítulo V se señala las conclusiones detalladas una a una según el contraste de los resultados en base a las hipótesis; el capítulo VI nombra las recomendaciones que realiza el autor a la institución en investigación; por otro lado el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas que se tomaron para dicha investigación y, por último los anexos que dan constancia de un trabajo cuidadoso. Los resultados de esta investigación fueron establecer la relación existente entre dos variables, las cuales resultaron significativas, positivas y con un alto valor.

Señores miembros del jurado expongo ante ustedes la presente investigación, esperando que sea merecedora de su aprobación.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	
<b>Capítulo I : Introducción</b>	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Antecedentes	18
1.2.1. Antecedentes internacionales	18
1.2.2. Antecedentes Nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Teoría de la Variable gestión educativa	20
1.3.1.1. Definición de gestión	21
1.3.1.2. Definición de gestión educativa	23
1.3.1.3. Objetivos de la gestión educativa	23
1.3.2. Dimensiones de la variable gestión educativa	23
1.3.3. Teoría de la variable calidad de servicio educativo	26
1.3.3.1. Definición de calidad	26
1.3.3.2. Definición de servicio	27
1.3.3.3. Características de servicio	28
1.3.3.4. Calidad de servicio	28
1.3.3.5. Dimensiones de la variable calidad del servicio educativo	31
1.3.3.6. Modelos de la calidad de servicio	33
1.4. Formulación del problema	35
1.4.1. Problema general	35

1.4.2. Problemas específicos	35
1.5. Justificación	35
1.5.1. Justificación teórica	35
1.5.2. Justificación practica	35
1.5.3 Justificación legal	35
1.6. Formulación de objetivos	36
1.6.1. Objetivo general	36
1.6.2. Objetivos específicos	36
1.7. Hipótesis	37
1.7.1. Hipótesis general	37
1.7.2 Hipótesis específicas	
<b>Capítulo II : Metodología</b>	
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Tipos de investigación	41
2.3. Nivel de investigación	42
2.4. Variables operacionalización	42
2.4.1. Definición operacional	45
2.5. Población, muestra, muestreo	45
2.5.1. Población	46
2.5.2. Muestra	46
2.5.3 Muestreo	43
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.6.1. Técnicas de recolección de datos	44
2.6.2. Instrumentos	46
2.6.3. Validación y confiabilidad	48
2.7. Método de análisis de datos	49
<b>Capítulo III : Resultados</b>	
3.1. Resultados descriptivos	51
3.1.1. Gestión educativa	51
3.1.2. Dimensiones de la gestión educativa	52
3.1.3. Calidad de servicio	53
3.1.4. Dimensiones de la calidad de servicio	54



3.2. Tabla de contingencia de las variables	59
3.2.1. Relación entre la gestión educativa y calidad de servicio	60
3.3. Prueba de normalidad	61
3.4. Prueba de hipótesis	62
3.4.1. Hipótesis general	63
3.4.2. Hipótesis específicas	63
<b>Capítulo IV : Discusión</b>	<b>67</b>
<b>Capítulo V : Conclusiones</b>	<b>73</b>
<b>Capítulo VI : Recomendaciones</b>	<b>76</b>
<b>Capítulo IV : Referencia bibliográfica</b>	<b>79</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1 Artículo científico	85
Anexo 2 Matriz de consistencia	99
Anexo 3 Instrumentos	102
Anexo 4 Base de datos	107
Anexo 4 Validación de expertos	112
Anexo 5 Imp pnt de resultados	125

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Definición de la variable Gestión educativa	17
Tabla 2.	Operacionalización de la Variable Gestión educativa	35
Tabla 3.	Operacionalización de la variable Calidad de servicio	36
Tabla 4.	Dimensión de la Variable Gestión Educativa	39
Tabla 5.	Dimensión de la Variable calidad de servicio	40
Tabla 6.	Validez de Cuestionarios	40
Tabla 7.	Confiabilidad del cuestionario	41
Tabla 8.	Baremo de Spearman	42
Tabla 9.	La gestión educativa en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	43
Tabla 10.	La gestión Institucional en la Institución Educativa " La Merced Galois UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	44
Tabla 11.	La Gestión pedagógica en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	45
Tabla 12.	La gestión administrativa en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	46
Tabla 13.	La calidad en el servicio en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	47
Tabla 14.	La calidad estructural en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	48
Tabla 15.	La calidad metodológico didáctico practico en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	49

Tabla 16.	La calidad de servicio propiamente dicha en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	50
Tabla 17.	La calidad de gestión en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla según la comunidad educativa.	51
Tabla 18.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la gestión educativa y calidad en el servicio según la comunidad educativa.	52
Tabla 19.	Tabla de normalidad	53
Tabla 20.	Contraste de hipótesis de gestión educativa y calidad de servicio en la Institución educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017	54
Tabla 21.	Contraste de hipótesis de gestión educativa y calidad estructural en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017	55
Tabla 22.	Contraste de hipótesis gestión educativa y calidad metodológico didáctico práctico en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017	55
Tabla 23.	Contraste de hipótesis gestión educativa y calidad de servicio propiamente dicha en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017	56
Tabla 24.	Contraste de hipótesis gestión educativa y calidad de gestión en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017	57

## Lista de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1.	La gestión educativa en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	43
Figura 2.	La gestión institucional en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	44
Figura 3	La gestión pedagógica en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	45
Figura 4	La gestión administrativa en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	46
Figura 5.	La calidad de Servicio en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	47
Figura 6.	La calidad estructural en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	48
Figura 7.	La calidad en la metodología didáctico practico en la Institución Educativa "La Merced Galois UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	49
Figura 8	La calidad de servicio propiamente dicha en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	51
Figura 1.	La calidad de gestión en la Institución Educativa "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 según la comunidad educativa.	51

## Resumen

La tesis titulada “La gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, tuvo como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017? y cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, básico y de diseño no experimental, de nivel correlacional, y de corte transaccional. La población albergó 80 docentes y se realizó una muestra de tipo censal con los mismos 80 docentes además se usó un tipo de muestreo no probabilístico. Se realizaron dos encuestas, una para cada variable en los cuales la gestión educativa tuvo un valor de 0.995 de confiabilidad y el clima laboral 0.955 de confiabilidad; por otro lado, la validez de los instrumentos presentados fueron validados por el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo.

Según el análisis realizado a través del rho de Spearman, se llegó a la conclusión que existe relación entre la gestión educativa y calidad de servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017 con un nivel positivo y significativo ( $r_s = 0,941$ ,  $p = .000$ ) en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Palabras claves: Gestión educativa, calidad del servicio, calidad estructural, calidad didáctico técnico metodológico, calidad de gestión.

## Abstract

The thesis entitled "The educational management and quality of service in the Educational Institution" La Merced Galois "UGEL Ventanilla 2017, had as a general problem What is the relationship between educational management and the quality of the educational service in the I.E. "La Merced Galois" of the UGEL Ventanilla 2017? and whose general objective was: To determine the relationship that exists between the educational management and the quality of the educational service in the Educational Institution "La Merced Galois" of the UGEL Ventanilla 2017.

The research carried out was of a quantitative, basic and non-experimental design, correlational level, and cross-sectional approach. The population was made up of 80 teachers and the sample was census type with 80 teachers with a non-probabilistic type of sampling. Two surveys were carried out, one for each variable in which the educational management had a value of Cronbach's Alpha of 0.995 and the labor climate 0.955; On the other hand, the validity of the instruments presented was verified by the expert judgment of the Cesar Vallejo University.

A statistical correlation analysis was carried out through Spearman's rho statistician, where the result of this research is that there is a relationship between the educational management and quality of service of the Educational Institution "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 with a positive relationship and significant ( $r_s = 0.955$ ,  $p = .000$ ) in the educational institution "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017

Keywords: Educational management, quality of service, structural quality, technical methodological quality, management quality.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad Problemática

En todo sector empresarial y en sus diferentes dimensiones se observa la necesidad de buscar calidad en su producción, así como también en el servicio que se brinda al consumidor. Todo esto se enfoca en la base de una gestión óptima que se aboque en el buen manejo y organización de las áreas correspondientes dentro de la empresa. El sector educativo no escapa a este sistema relacionado a las gestiones, sobre todo cuando el servicio va relacionado con la prestación de servicios intangibles, como es la enseñanza y aprendizaje integral, que forme alumnos competentes acorde a lo que la sociedad de los últimos tiempos necesita.

El termino gestión aparece en los años 70' en Norte América, y en los 80' en América Latina. Existen grandes países en los cuales el sector educativo es primordial para desarrollar una economía sostenible en un país. Vásquez (2003) señala que: "En grandes países como Japón la gestión educativa es apoyada por el sector privado y además el gobierno le asigna un presupuesto mayor al básico para alcanzar sus metas estudiantiles".(p.3), de igual manera en Singapur o Finlandia la educación es el sector con más apoyo gubernamental. Es importante conocer que en todos los países no se organizan de la misma manera.

Debemos mencionar también a una de las certificaciones internacionales más importantes en el mundo como lo es La certificación ISO cuya institución se dedica a determinar los requisitos para obtener un Sistema de Gestión de la Calidad, estos requisitos son necesarios para que las organizaciones, puedan lograr alcanzar sus objetivos institucionales. Para la obtención de los logros educativos es necesario, la presentación de un servicio óptimo, la consecución de clientes satisfechos con el servicio, brindado la buena productividad, la eficacia, la competitividad, la calidad del trabajo y los procesos, y todo lo que conlleve a conservar clientes conformes con la calidad de servicio que presta la institución.

Con referencia a la calidad del servicio educativo que incluye muchos factores, por un lado el aspecto académico se mide a través de las pruebas PISA, elaborada por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico



(OCDE), quienes estudian los logros académicos de alumnos en el mundo en las áreas de matemática, lectura y ciencias cuya función además no se limita a la evaluación de los estudiantes de muchos países en el mundo, y en el que se ha podido evidenciar que en su mayoría de ellos incluido Perú , cuya educación no está alcanzando objetivos en la medida que se propone. Según el informe presentado en Chile por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura Unesco, (2013), señala lo siguiente: Como dato importante cabe señalar que existen millones que niños que no estudian actualmente en todo el mundo, y si bien es cierto el problema no solo radica en las barreras de accesibilidad que tienen los estudiantes, “El acceso no es el único problema crítico, la mala calidad limita también el aprendizaje, aun para los niños que logran ir a la escuela”. (p.8)

En el Perú la calidad del servicio educativo tiene sus principales focos en el rendimiento de pruebas objetivas, tales como las Evaluaciones Censales Estudiantiles (ECE), dichas pruebas son aplicadas a tres de los niveles de la Educación Básica Regular EBR donde los resultados no muestran las capacidades y habilidades que tiene cada estudiante realmente y las competencias que necesitan los alumnos de hoy para enfrentar situaciones de la vida cotidiana. Esta manera de evaluación es pobre y poco fundamentada, además , la gestión de gobierno, así como los organismos correspondientes en materia educativa , como el Ministerio de Educación , Ugeles entre otros se olvidan de otros indicadores que incluyen la calidad de servicio educativo en nuestros país. Para precisar mejor esta idea observemos como nuestra inversión estatal es mezquina en lo que respecta a Educación, solo el 3.9% de su Producto Bruto Interno (PBI) es destinado a este fin, según el Banco Mundial. Siendo esta la más decadente en Sudamérica. La cifra ha sido el mismo durante más de dos décadas, esto afecta y determina que en nuestras aulas encontremos la realidad de los malos manejos, maestros poco salarios y capacitados, infraestructura paupérrima en algunas regiones que no van acorde a las generaciones actuales, entre otros.

En nuestro país hallamos un documento de gestión muy importante y desde el cual parte el quehacer educativo ya que esta organizado en objetivos a mediano plazo; nos referimos al Proyecto Educativo Nacional (PEN) donde nos describe en sus objetivos estratégicos primero, segundo y quinto sobre las

visiones sobre calidad que se tiene en el ámbito educativo con respecto a la realidad con la que atraviesa nuestra educación nacional y el camino a la mejora del sector educativo, donde nos menciona que debe realizarse mediante estrategias de gestión educativa sobre la cual tiene como función primordial la mejora del desempeño académico y del servicio brindado hacia los estudiantes.

En nuestra institución educativa “La Merced Galois” ubicado en la localidad de Ventanilla UGEL Ventanilla, Callao , se ha podido observar problemas en la gestión educativa tanto en el aspecto institucional, pedagógico y administrativo, así como no se evidencia el logro de los objetivos institucionales que el centro se propone, en su mayoría cuenta con algunos profesores sin títulos profesionales, falta de cumplimiento de las normas , poca labor en materia de integración docente así como la ausencia de compromiso por parte de los profesores, mala administración de las responsabilidades y los recursos hacia cada miembro, una incompleta infraestructura, falta de recursos tecnológicos, inexistente atención psicológica al alumnado, así como la falta de un seguimiento académico al alumno e informe al padre de familia que complementa un servicio de calidad. Por tal motivo la presente investigación busca establecer la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la mencionada institución.

## **1.2. Antecedentes:**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

En el ámbito internacional Suarez (2014), en su tesis de maestría titulada *Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de ciudad de Machala, provincia de oro – Ecuador, periodo 2013- 2014*. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre gestión escolar con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala. La población fue conformada por todos los miembros de la comunidad educativa del colegio Juan Montalvo, la muestra fue conformada por tres directivos, 172 estudiantes y 35 docentes, se aplicó una encuesta por cada variable y como instrumento dos cuestionarios. La investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo con diseño correlacional. Se llegó a la siguiente conclusión luego de evaluar los resultados: Los resultados de

la investigación señalan que existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala. Existe una correlación alguna y con el nivel de significancia 0.01 y se rechaza la hipótesis nula ya que existe relación significativa entre las dos variables de estudio.

Porras (2013) en su investigación para optar el grado de doctor en la Universidad Nacional de Educación en su tesis titulada: *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia)*, cuyo objetivo fue reconocer las variables de tipo administrativo organizacional cultural y de conocimientos sobre gestión de calidad. La presente fue de tipo cuantitativo y cualitativo, utilizándose el enfoque experimental. La población de estudio estuvo formada por 8 Instituciones educativas 13 403 estudiantes, 392 docentes 27 directivos. Porras concluyó que las instituciones educativas los incentivos y estímulos, el reconocimiento de logros y la identificación de buenas prácticas fueron componentes con baja valoración. Menciono también que el capital humano es factor trascendental para el cambio.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

En el ámbito nacional tenemos a Morales (2012) en la ciudad de Lima, en su tesis de maestría titulada *Gestión educativa y calidad educativa en el colegio Antares Santiago de Surco 2012* realizado en la Universidad Cesar Vallejo, la investigación fue de tipo básico y de diseño correlacional. El método utilizado fue el hipotético deductivo. Se tomó como muestra 60 miembros de la comunidad educativa de la institución educativa Antares del distrito de Surco, Lima Perú. Se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos, la comunidad educativa respondieron dos encuestas respecto a "Gestión Educativa" y otra respecto a "Calidad educativa" contruidos cada uno para conocer la realidad institucional. El resultado fue que la gestión educativa está relacionada con la calidad educativa según la correlación de Spearman con valor de 0,516 y  $p=0,000$  esto indica una correlación de nivel moderado. Se concluye de esta manera que las variables se encuentran en una relación directamente proporcional, de esta manera se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Sanchez & Ninasivincha (2012) en la ciudad de Lima en su tesis de maestría titulada *Gestión pedagógica y calidad educativa en la Escuela de Oficiales de la PNP 2012* se realizó Universidad Cesar Vallejo tuvo como objetivo determinar la relación existente entre gestión pedagógica y calidad educativa según la percepción de los estudiantes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú – 2012. Dicha investigación es de tipo básico, de diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional, de las cuales se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos respectivamente. Se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad educativa según la percepción de los cadetes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú. El valor de Rho de Spearman es de ,876 con una significancia estadística  $p = 0,000$  lo que indica: a mejor gestión pedagógica mayor nivel de la calidad educativa.

Silva (2013) en su Tesis de Maestría *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Institución Educativa Nacional San Felipe del distrito de Comas 2013*. Su objetivo principal fue determinar la calidad de servicio educativo en término de satisfacción de las necesidades e intereses de aprendizaje de los alumnos. La investigación tuvo una población de 620 alumnos, 58 docentes, 12 administrativos, y 3 directivos. Así como también la muestra total fue 247 miembros de la comunidad educativa. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de corte transaccional. Se concluye que en la Institución Educativa San Felipe del distrito de Comas, el liderazgo aún no está desarrollado, por otro lado no se articulado una adecuada gestión institucional que oriente adecuadamente las actividades institucionales.

Encontramos a Saromo (2015) en su tesis de maestría titulada *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P "Corazón de Jesús El Roble Puente Piedra-Lima, 2015"* realizado en la Universidad Cesar Vallejo. La presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el diseño de investigación no experimental de tipo transversal, con una muestra de 145 padres de familia y 21 docentes se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos de dos cuestionarios, para ,medir cada variable. El resultado fue 79,590 para la variable gestión institucional y 100,265 para la variable calidad de servicio. Se concluye la existencia de una correlación positiva entre la gestión

institucional y calidad de servicio.

Tenorio (2012) en su investigación titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01, 2012*. El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 2012. La presente investigación fue de un enfoque cuantitativo, de tipo básica, descriptiva correlacional, y con un corte transversal, el diseño utilizado fue no experimental. La población estuvo conformada por 235 padres de familia y con una muestra probabilística de 146 padres. El método utilizado fue el hipotético deductivo y se utilizó como instrumento para la recolección de datos a 2 instrumentos representados mediante encuestas y se trabajó mediante escala de Likert. Se halló en base a los resultados de la investigación que la prueba de hipótesis general tiene un moderado grado de correlación ya que su coeficiente de correlación de  $r = 0,491$  con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ ), por lo tanto se concluyó que existe una relación directa y significativa con un nivel medio.

## **Teorías relacionadas al tema**

### **1.2.3. Teoría de la variable gestión educativa.**

#### **1.2.3.1. Gestión**

Thompson (2012) significa realizar los diversos trámites, acciones, diligencias entre otras actividades correspondientes al mismo, a fin de lograr los propósitos de un negocio, empresa u otro proyecto. Este manejo óptimo donde interactúan todos los recursos de una organización, son las acciones que componen el quehacer de un gestor. (p.55)

Para Gallegos (2004), gestión son las diversas acciones, trámites o diligencias que responden a un conjunto de ideas, objetivos, criterios, intenciones, intereses, que se encuentran previamente proyectados (p.14) La gestión se enfoca principalmente en que el gestor realice todas las acciones que impliquen, la responsabilidad de mantener su organización en progreso constante.

Cassasus (2002) define el término gestión como “La relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización” (p.51). En otras palabras se trata de articular y utilizar racionalmente los recursos con los que cuenta el gestor a fin de obtener las metas propuestas. Si bien es cierto la gestión establece una relación entre todos los recursos que necesita la empresa, el gestor educativo debe también tener las habilidades necesarias para articular los procesos a fin de lograr los objetivos deseados.

La RAE (2001) sin embargo señala un concepto más administrativo y señala que la gestión significa: “Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo”. En otras palabras la gestión se relaciona directamente con el área directiva de una organización, es la encargada de realizar todos los procesos administrativos tales como: planificación de las gestiones, organización de los miembros y recursos, dirección de los mismos encaminados hacia los objetivos y control de los recursos orientados hacia el logro de las metas precisadas. Este concepto se resume como la actividad que realiza una persona, líder de una organización determinada, que es capaz de realizar determinadas funciones, así como movimientos estratégicos adecuados y pertinentes con la finalidad de obtener beneficios empresariales.

#### **1.2.3.2. Gestión educativa**

En la concepción de los diversos autores referente a la gestión educativa, encontramos a Rosado (2013) quien señala que la gestión educativa: Es la actividad que se realiza para mejorar las políticas educativas que van a dirigir el accionar las actividades de toda la institución educativa, además: “Implica transitar de la construcción de propuestas, que se expresan en planes y programas, hasta las relaciones sociales en las aulas” (p.11), es toda labor, que en apoyo con los diversos instrumentos de gestión tales como el Proyecto Educativo Institucional, Proyecto Curricular Institucional, el Reglamento Interno, y el Plan Anual de Trabajo van a dirigir el camino institucional con el objeto general de lograr el aprendizaje y desarrollo integral de los estudiantes.

El Ipeba (2013) menciona en su portal web acerca del concepto de gestión escolar y lo define como: “La gestión educativa es la capacidad que tiene la institución en la dirección de sus procesos, recursos y toma de decisiones” (p.12). Se debe tener en cuenta que todas las acciones realizadas por el gestor educativo y los docentes se realizan con la finalidad de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes y de esta manera cumplir con las metas educativas.

Cassasus (2011) nos señala que la gestión educativa utiliza la teoría y principios de la gestión, convirtiéndola en una disciplina aplicada en cada campo de la labor educativa. (p. 52), en otras palabras la gestión adapta sus posiciones enfocadas en el área educacional, que incluye el trabajo integrado de docentes y alumnos. En efecto se considera que la gestión educativa es la acción integradora eficiente y puntual de cada factor que interviene en el campo educativo, comunidad educativa ya sean los docentes, personal administrativo, alumnos, padres de familia, así mismo los servicios educativos tales como el currículo educativo, estructura educativa y cualquier otro factor que intervenga en el logro de las metas.

De acuerdo al Ministerio de Educación Minedu (2011) en su documento *Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas* lo define como: “La capacidad de articular de forma óptima los recursos del sector educativo que se dispone, a fin de lograr los objetivos que se desee alcanzar” (p.12), es decir en la gestión educativa está orientada hacia el logro de la realización de sus proyectos, apoyándose en su Proyecto Educativo Institucional PEI, toda actividad que realiza el gestor educativo se enmarca en el cumplimiento de la misión y visión del centro, tomando como objetivo principal el aprendizaje óptimo de nuestros estudiantes, el logro de los aprendizajes en materia académica, física y el buen desarrollo social e integral. Si bien la gestión educativa tiene diferentes puntos de vista, en base a las perspectivas mencionadas, mencionamos las principales. Las perspectivas de gestión son:

*Tabla N 1*  
*Definición de la Gestión Educativa*

<b>Perspectiva centrada en :</b>	<b>Se define como :</b>
Priorización de procesos	Es el proceso por el cual se generan y se mantienen los recursos y procesos en una organización, encaminados hacia el logro de los objetivos previstos.
Interacción de los miembros	Capacidad por la cual las propuestas de cada miembro de una organización se ponen en interacción constante.
Comunicación	Esta perspectiva se centra en las habilidades comunicativas del gestor educativo para orientar a sus miembros hacia un logro común.
Procesos que vinculan la gestión al aprendizaje.	Todo objetivo institucional se logra con un adecuado manejo de las partes involucradas tales como: estructura, estrategia, sistemas, estilo, capacidades, gente y objetivos superiores, tanto dentro como fuera de una organización.

### **1.2.3.3. Objetivos de la gestión educativa**

El Minedu (2003) menciona en la Ley General de Educación, algunos de los objetivos con respecto a gestión educativa son los siguientes:

1. Desarrollar la Institución Educativa como comunidad de aprendizaje, la institución educativa debe ser un centro que imparta los aprendizajes fundamentales para los estudiantes, con miras a un servicio de calidad.
2. Lograr el manejo eficaz, y eficiente de las instituciones educativas, mediante una gestión organizada que conduzca a la excelencia educativa, en otras palabras el gestor educativo debe preocuparse por lograr que la institución educativa a su cargo, se convierta en un centro de innovación, donde sobresalga el buen desempeño de cada miembro de la comunidad educativa.



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

El Minedu en su Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas (2011) nos menciona las diferentes propuestas de dimensiones de la gestión educativa. La más comprensiva y que se rige a la realidad actual es la que plantea la Unesco, la cual refleja sus posiciones en el mencionado documento del Ministerio de Educación, y cuya variable tiene cuatro dimensiones: la institucional, la pedagógica, la administrativa y la comunitaria.

### **Dimensión primera: Gestión Institucional**

La Gestión Institucional se refiere al manejo eficaz y eficiente del planeamiento, organización y funciones de la Institución educativa apoyándose en los instrumentos de gestión. Según el Minedu (2016) en su *Guía para formular e implementar el Proyecto Educativo Institucional* menciona: La gestión institucional se sustenta en la gestión centrada en los aprendizajes, centrándola en su finalidad y estableciendo los objetivos estratégicos que guiarán su quehacer, considerando los requerimientos competitivos de los estudiantes, su funcionamiento y el entorno de la Institución. (p.5). Cabe resaltar que un adecuado manejo de los recursos humanos, así como la los recursos materiales, planificados, proyectados y debidamente organizados darán cuenta de logros institucionales.

El Minedu (2011) señala que esta dimensión: Tiene como objetivo la organización de los miembros de la comunidad educativa, es decir “Esta dimensión tiene la función de sistematizar y analizar las acciones sobre aspectos de estructura, que en cada centro institución dan cuenta de un estilo de funcionamiento“(p.35). Se tiene en cuenta todo aquello que tiene que ver con la estructura formal (ya sea el caso del aspecto administrativo) e informal (en el caso referido a la interrelación de la comunidad educativa). La dimensión institucional, está encargada de promover habilidades y capacidades de cada miembro institucional, a fin de que la institución se convierta en una institución independiente, facultada y flexible, que pueda adaptarse a las exigencias de nuestras generaciones, teniendo en cuenta las políticas de dicha institución. Esto quiere decir que el líder pedagógico debe demostrar el manejo óptimo de la estructura organizacional con la que cuenta una institución educativa.

La Serna (2009) menciona sobre la gestión institucional: “Es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas, que sirve de apoyo a la gestión pedagógica” (p.19), dichas operaciones se van a sustentar a través del proyecto educativo institucional y van a permitir el logro de los objetivos establecidos, esto quiere decir que la gestión institucional se fundamenta en todo accionar que implique la interacción necesaria con los instrumentos de gestión, los cuales van a plasmar los caminos a seguir, para el éxito estudiantil.

### **Instrumentos de gestión institucional**

Los instrumentos para el desarrollo de la gestión son un conjunto de documentos técnicos que van a organizar el buen manejo de los recursos de una institución. Entre los principales documentos encontramos: El PEI el plan anual de trabajo, PAT, RI, PCI.

El Minedu (2016) señala con respecto al PEI en su portal web que es el instrumento madre, del cual se van a direccionar los otros documentos de gestión, es decir el PEI brindará los recursos necesarios para la elaboración de los otros instrumentos de gestión, es un documento de donde parten los proyectos institucional a mediano plazo. Cabe señalar la importancia del PAT y su relación con el PEI. El PAT concretará todo lo planificado en PEI, durante el periodo anual (p.14).

Por otro lado el proyecto curricular institucional, es aquel instrumento que va a dar camino a los aprendizajes de los estudiantes mediante el PCI, el cual es elaborado en consenso con los docentes y finalmente el RI va a contener la normativa institucional, así como las políticas con las cuales se va a mover una institución educativa.

### **Dimensión segunda: Gestión pedagógica**

Minedu (2015) en su manual *Compromisos de gestión escolar* señala : La labor del líder institucional, (El director) resulta ser un efecto indirecto sobre la acción educativa “Su influencia se observa cuando contribuye a generar las condiciones para que se trabaje bien”(p.22) el líder pedagógico construye un contexto

adecuado para el desarrollo y desempeño óptimo de los docentes, así como también los miembros en conjunto, de tal forma que se obtengan los resultados deseados respecto al logro de los aprendizajes estudiantiles.

Según Minedu (2011) define: Es el objeto primordial del quehacer institucional y de los miembros que conforman el proceso de enseñanza en la institución educativa. En otras palabras esta concepción incluye también: “La diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes”(p.36) Esta dimensión comprende también todo lo relacionado a las labores pedagógicas, ya sea el manejo de enfoques pedagógicos, estrategias acordes a la actualidad, los estilos y metodologías didácticas, las relaciones de convivencia con los estudiantes, y el seguimiento, monitoreo y fortalecimiento permanente de las competencias docentes, durante este proceso.

La gestión pedagógica se enfoca en toda la labor de enseñanza, al trabajo educativo propiamente dicho, entre sus actores institucionales tales como el líder educativo que es el director, los docentes y padres de familia quienes deberán trabajar conjuntamente, para la mejora del proceso educativo. El actor principal es el maestro, y cabe mencionar que el director institucional cumple un rol fundamental, ya que es quien va a velar por el buen desempeño de los docentes. Estas actividades educativas se centran en el Proyecto Curricular Institucional, donde se dará cuenta de los procesos que irán desarrollando en materia pedagógica, así como las estrategias y metodologías que utilizarán los docentes durante el proceso.

### **Dimensión tercera: Gestión Administrativa**

Según Minedu (2011) define la gestión administrativa: “Es la conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa” (p.36) Este tipo de gestión, se relaciona con el área administrativa propiamente dicha en sus subprocesos (Planeación, Organización, Dirección y Control), relacionados a la supervisión de las funciones del personal, asignación de labores y evaluación del desempeño laboral, también se relaciona con el

mantenimiento y cuidados de los recursos de la institución así como la organización de los documentos administrativos, áreas económicas y sociales, es decir el líder pedagógico cumple también una función gerencial.

Por otro lado Cavassa (2004) menciona también que la gestión administrativa es reducida a grandes actividades: “Gestión personal y De congestión económico financiera” (p.22) , haciendo referencia la mejora de las labores del personal docente, el reclutamiento activo del personal, la ubicación adecuada de cada personal acorde a sus capacidades y valores, la implantación de normas internas, análisis y distribución económica financiera que conlleve al progreso de la calidad que brinda determinada institución.

La Serna (2002) señala que: Es la organización y distribución efectiva de los recursos materiales y económicos, así como también es el área encargada de organizar y optimizar constantemente los servicios que brinda la institución educativa (p.44), debemos tener en cuenta que una institución educativa es una empresa, en el caso de los colegios particulares, que perciben ingresos a cambio del servicio educativo que ofrecen y cuyo objetivo es brindar un servicio de calidad, el gestor educativo, debe tener las habilidades necesarias para distribuir adecuadamente los recursos y materiales institucionales.

## **Teoría de la Variable Calidad del servicio educativo**

### **1.2.3.4. La calidad**

Quiñones & Aldana de Vega (2014) sostienen que la calidad: “Implica un proceso de búsqueda constante de la excelencia con compromiso, partiendo de los esfuerzos individuales para luego darles la dimensión en forma colectiva y así obtener la posesión en plenitud de las características específicas” (p.331) La calidad se sustenta, en la realización progresiva de diferentes acciones que marcan un camino exitoso, en comparación con otros elementos. Menciona también que es necesario cumplir con los requerimientos acorde a la sociedad actual de tal forma que se satisfagan las expectativas de los estudiantes en materia educativa.(p.331)

Vértice (2008) señala que la calidad refiere a “Aspectos y características de

un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas” (p.1). Es el estado de excelencia de un producto o servicio, de esta manera el término calidad, se resume como las características propias de un ser, que además busca la perfección constante, y de esta manera la obtención de la excelencia, orientada a un sector que busca satisfacer necesidades, de un buen nivel.

Por ultimo encontramos a Maqueda & Llaguno (1995) quienes interpretan la calidad como: Todas aquellas propiedades y caracteres propias de un objeto, persona, servicio, la cual genera un valor determinado (p.84), en otras palabras el concepto de calidad es atribuida por la persona quien adquiere el producto o servicio, puesto que los clientes se encuentren siempre en comparación constante de un producto con otro, y de este modo es quien tendrá la percepción del producto o servicio que se encuentre más adjunto a los parámetros de excelencia.

#### **1.2.3.5. El servicio**

Vargas & Aldana de Vega (2014) con respecto al concepto de servicio quienes señalan: “Conjunto de esfuerzos humanos, que se traduce en actividades armonizadas para incrementar la satisfacción, deseos y expectativas de quien lo requiera” (p.156), en otras palabras definimos al servicio como la prestación o comercialización que los clientes esperan siendo estos intangibles y que satisfacen las necesidades de los compradores, es generalmente la labor remunerada que se realiza a favor de otras personas.

Cobra (2000) señala el servicio como toda aquella mercancía utilizada para el comercio que tiene la propiedad de ser intangible, en otras palabras no puede ser percibido por los sentidos (p.58). Por lo general no se interactúa con él antes de adquirirlo, pero compensa las necesidades o deseos, para lo que fue adquirido y sobre el dinero que se invierte en ello.

Vertice, (2008) nos menciona que “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o servicio básico” (p.9), el servicio se referirá, como menciona el autor a todas los beneficios que el cliente pueda recibir por

acción de la persona que lo produce, sobretodo el costo que debe pagar por el mencionado servicio a consecuencia de la imagen y reputación del mismo.

#### **1.2.3.6. Características del servicio**

Quiñones & Aldana de Vega (2014) señala a las características del servicio son entendidas como los rangos medibles que dejan observar los atributos de una persona o cosa. (p.346) Entre ellas tenemos:

1. Carácter perecedero, “El comercio no se pueden devolver ni ser revendidos”
2. Heterogeneidad: “El servicio depende de la interacción del comprador y vendedor”
3. Inseparabilidad: “Es muy complicado que el servicio y la persona que lo realiza se puedan excluir”
4. Y por último, la intangibilidad, “Es la característica sobre la cual el servicio no puede ser percibido por los sentidos”

Es decir todo servicio, no puede ser reservado, se dispone de él desde el momento en que se realiza. En relación al segundo punto es difícil catalogar a todos los servicios de muy buenos o muy malos, en el caso del servicio educativo, no todos los servicios docentes pueden ser calificados de óptimos. Con referencia a la tercera característica, por ejemplo en el servicio educativo, la enseñanza que es impartida por el docente, no puede separarse del servicio que este brinda, además el servicio se realiza por la participación activa de los clientes, en este caso los alumnos ya que sin ellos, no se podría prestar el beneficio. La intangibilidad como bien dice el autor, se refiere antes de adquirirse tomando nuevamente como un ejemplo general, el servicio educativo no puede ser percibido si no es después de una sesión de clases impartida por el docente.

#### **1.2.3.7. Calidad del servicio educativo**

Vargas & Aldana de Vega (2014) menciona con respecto a la calidad de servicio: “Es el dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio” (p.331), es decir tomando como el caso del sector educativo el

dinamismo se produce en el momento de la enseñanza aprendizaje, entre los docentes y los alumnos, y el objetivo principal es satisfacer las necesidades de los alumnos respecto a su aprendizaje.

Vásquez (2013) Calidad de servicio es la palabra aplicada a los procesos formativos en los diversos niveles (p.59), se realiza cuando se cumple el perfil de nuestro sistema educativo según la Ley 28044 y el Currículo Nacional. Según uno de los documentos más importantes con los que cuenta nuestro sistema educativo en el Perú, la calidad en el servicio educativo se logrará cuando se cumplan los objetivos de nuestro Proyecto Educativo Nacional PEN, en el mismo se señalan las metas a alcanzar en materia educativa enfocados al año 2021.

Senlle & Gutierrez, (2005), “Es el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. En otras palabras es un camino, un logro limitado”. (p.51), la calidad de servicio se reduce en el hecho de brindar un beneficio en estado de excelencia, en la cual los beneficiados puedan sentirse conformes y satisfecho con relación a sus necesidades.

El Instituto Peruano de Evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación básica, Ipeba (2011) señala como calidad del servicio educativo, a toda aquella institución que logra que todos sus alumnos en sus diferentes etapas académicas sean formados integralmente a lo largo de su vida escolar (p.4) Para lo cual considera algunos factores para brindar un servicio de calidad, ya que la educación es un tipo de servicio que por cierto debe ser muy cuidado, ya que se pone en juego el desarrollo de los alumnos, entre las características que describe esta entidad señalamos los siguientes:

1. Dirección Institucional, que se refiere al trabajo adecuado de los que se encuentren a la cabeza de la institución educativa.
2. Soporte al desempeño docente, el apoyo, supervisión y contante acompañamiento al trabajo docente en fundamental para hacer un buen trabajo, en relación a la enseñanza.
3. Trabajo conjunto con las familias y la comunidad, es muy importante trabajar conjuntamente con los padres de familia quienes brindan el apoyo fundamental para el logro de los objetivos educacionales.

4. Uso de la información, es muy importante, puesto que en base a los resultados que obtengamos, que vamos a tomar decisiones futuras que impliquen la mejora del servicio que se brinde.
5. La infraestructura y recursos para el aprendizaje, en materia estructural, es necesario que los alumnos cuenten con un ambiente que contribuya con un aprendizaje óptimo, nuestros chicos aprenden mejor cuando tienen los materiales adecuados para desarrollar todas sus habilidades.

#### **1.3.3.4. Dimensiones de la variable calidad del servicio educativo**

Según los autores Senlle & Gutierrez (2005) nuestros autores base, dimensionan la variable calidad del servicio educativo en : Calidad Estructural, Calidad metodológica didáctico practico, calidad en el servicio y calidad de gestión propiamente dicha (p.25) las cuales se van a desarrollar una a una en las siguientes líneas.

##### **Dimensión primera: Calidad Estructural**

La calidad estructural según ambos autores Senlle & Gutiérrez (2005) tiene dos aspectos, los cuales son los factores físicos y factores técnicos. (p.25)

Factores físicos, Este aspecto va comprender todo lo referente a locales apropiados e iluminados, con una correcta ventilación, aulas con capacidad apropiada, sillas ergonómicas, mesas acorde a las dinámicas de grupos que el docente utilice, elementos de seguridad, así como rampas que alberguen alumnos con discapacidad, límite de alumnos por aula, entre otras herramientas que van a permitir el desarrollo integral de los alumnos.

Por otro lado encontramos los factores técnicos que comprenden un programa curricular diseñado acorde a las necesidades competitivas de los estudiantes, docentes titulados, entrenados y capacitados en el hacer docente, material educativo, didáctico, biblioteca, tecnología educacional, proyectores, soporte Informático, entre otros. En este aspecto cabe señalar todo lo relacionado con el material concreto, didáctico, que es necesario para los educandos puedan desarrollar su creatividad e imaginación, durante el proceso de algunas áreas específicas.



Por otro lado el Ipeba (2013) señala que es el Conjunto de recursos que serán la base fundamental del proceso pedagógico y el desarrollo de las competencias de los estudiantes (p.38), estos recursos son necesarios para la comunidad educativa, cabe mencionar docentes y alumnos, ya que son la base fundamental de todo proceso de aprendizaje, porque va a determinar la inclinación hacia los resultados de calidad en el desarrollo de las labores académicas en una institución. Es el soporte material de los contenidos que serán adquiridos por los estudiantes, y de los cuales los maestros deben ser responsables.

### **Dimensión Segunda: Calidad en la metodología didáctico práctico**

El punto clave de este factor según Senlle & Gutierrez (2005) consiste en: “La preparación docente y los recursos metodológicos que empleen” (p.25) así como la cooperación, la colaboración, el trabajo en equipo, el respeto y la necesidad de una interacción armónica, para la convivencia de los estudiantes, por otro lado esta dimensión hace referencia a toda relación que guarde la calidad del servicio educativo con las estrategias y dinámica que emplee el personal docente en el logro del aprendizaje de sus estudiantes, cabe mencionar que en este proceso debe estar presente la formación de los estudiantes en materia, académica, social, y en la convivencia con su medio, temática que debe ser interdisciplinaria y no individual como se acostumbra.

También señalan en su mismo libro acerca de la calidad metodológica, didáctica, practica y mencionan: Los modelos actuales que dan cuenta de la calidad institucional a nivel internacional, proponen que nuestros docentes puedan capacitarse en nuevas técnicas y metodologías para enseñar y analizar el estilo utilizado, así como su técnica pedagógica. (p.25), esto se traduce en la importancia en que radica la buena enseñanza en una institución educativa que es el principal factor para el logro de la calidad en el servicio educativo, de hecho si una Institución educativa contase con todos los recursos necesarios pero no con buenos formadores, no se estaría hablando de una calidad total educativa. Es importante también mencionar acerca de la evaluación de los docentes, puesto que es una manera de verificar su trabajo dentro del aula. El Minedu ha implementado un sistema de Evaluación al docente mediante rubricas, las cuales

ayudaran al docente a seguir mejorando sus servicios educativos.

El Minedu (2012) en el *Marco del Buen Desempeño Docente*, y el cual en su dominio 2, el cual está vinculado a las *Rúbricas de evaluación docente* elaboración de la misma entidad educativa menciona sobre el aspecto didáctico pedagógico: “Los docentes propician que los estudiantes aprendan de manera reflexiva, crítica y creativa, haciendo uso continuo de diversas fuentes de información y estrategias de investigación” (p.27). Los docentes deben acompañar el aprendizaje de sus estudiantes, ser el guía permanente para el alumno descubra y construya su propio aprendizaje.

Por otro lado encontramos en otro instrumento de gestión, el Minedu (2008) en su Proyecto Educativo Nacional menciona sobre el trabajo de los docentes: “Nos proponemos asegurar el desarrollo profesional docente, centrada en el desempeño responsable y efectivo” (p.19), esto aplica también para las instituciones privadas, ya que es función del estado asegurar una educación óptima para todo estudiante peruano, el docente actual debe estar en constante capacitación y actualización por lo flexible y dinámico que es nuestro sistema curricular.

### **Dimensión Tercera: Calidad en el servicio**

Senlle & Gutierrez, (2005) destacan con referencia a la calidad de servicio: Calidad en el servicio interno y calidad en el servicio externo.

El servicio interno comprende, las buenas relaciones que se deben establecer en toda organización: “Se deben fijar funciones y responsabilidades, creando dinámicas de grupos, que ayuden a mantener el buen clima a fin de lograr los objetivos” (p.27), esto se interpreta como la forma en que los servidores de dicha institución se organizan adecuadamente, manteniendo el respeto a fin de que cada miembro cumpla una función determinada y cumpla con sus respectivas obligaciones, para que el servicio de calidad.

Por otro lado encontramos el servicio externo que comprende: “El cumplimiento de lo pactado. El inicio es conocer las expectativas de los clientes para luego ajustar la formación, de forma que se logre cumplir con los objetivos

de la educación” (p.27), en una institución educativa tanto los padres de familia como los alumnos siempre van a verificar que los servicios pactados al inicio del año escolar sean cumplidos en su totalidad. Esto una manera de demostrar que se está contando con una empresa seria y eficiente, brindando calidad.

### **1.3.3.5. Modelos de la calidad de servicio**

Según Quiñones & Aldana de Vega (2014) menciona modelos sobre calidad en el servicio, pero vamos a mencionar a dos de ellos para mejor conocimiento:

#### **Modelo EFQM**

Se refiere : “Es un modelo normativo que se basa en la autoevaluación, para hacer un analisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guia determinados criterios” (p.194), este modelo de calidades utilizado mayormente en el sector educativo para lograr la certificación internacional, quienes deben reunir una serie de requisitos para aprobar la acreditación, asi como establecer modelos o proyectos de una mejora educativa progresiva.

#### **Modelo ISO 9001**

Respecto a este modelo : “El enfoque de las Normas ISO 9001, radica en la gestión por procesos lo que conduce a la organización a comprender los requisitos del cliente y cumplirlos”(p.194) , se debe tener conocimiento del proceso que se sigue para la obtención de la excelencia, se mide objetivamente de acuerdo a los avances que se observan. Los procesos deben estar estructurados en en el marco de Planificar, hacer, verificar, actuar (PHVA).

#### **Dimensión cuarta: Calidad en la gestión, propiamente dicha.**

La adecuada gestión de un de una institución educativa según Senlle & Gutierrez, (2005) se refiere a que: “El director este entrenado suficientemente en temas de gestión y realice las tareas propias del cargo” (p.26), el director tiene la función de dirigir todas las actividades educativas, además, los miembros institucionales dependen de la labor y el monitoreo que realice el gestor

educativo de todos los factores antes mencionados, ya que una institución puede encaminarse al desarrollo y posible éxito, o retrasar sus objetivos, según la eficiencia de su líder educativo. Se debe recordar que el directivo es el líder de la organización, es un miembro muy importante, debe conocer y estar en constante capacitación, además debe tener en cuenta que sobre él pesan las funciones más importantes de un centro.

La gestión es un proceso, en el cual se debe tener en cuenta todos los factores que van a determinar una educación de calidad, y potenciar cada uno de ellos. El director deberá cumplir las tareas específicas propias de toda organización: como son : Fijar objetivos, fijar la política, planificar los aprendizajes organizar los recursos, Coordinar los medios, Informar oportunamente comunicarlo, control permanente, conducción del talento humano, y por ultimo Gestión económica financiera, que va a permitir el desarrollo de una empresa.

La calidad de gestión está enfocada en las habilidades del director, quien debe asegurarse de ayudar a superar las falencias de su factor humano (docentes) quienes en primera instancia son los que tendrán una labor significativa en el proceso de aprendizaje, por otro lado debe predicar con el ejemplo, los miembros se sentirán así más comprometidos con dar lo mejor de sí, debe manejar las habilidades sociales que permitan llevar un buen clima institucional, ya que es un factor importante para el desarrollo eficiente de las funciones, ser sobre todo un ser humano, capaz de escuchar y comprender las necesidades de sus colaboradores pedagógicos.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad estructural de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la Ugel Ventanilla 2017?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad metodológica – didáctico práctica de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la Ugel Ventanilla 2017?

##### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la Ugel Ventanilla 2017?

##### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de gestión de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

La presente investigación se realiza con el propósito de aportar conocimiento sobre la gestión educativa como motor del gestor educativo y la calidad de los servicios en materia educativa, como factores de una educación acorde a las competencias que requiere el mundo globalizado de hoy en día, además dichos resultados pueden ser incorporados en el conocimiento del campo educativo.

#### **1.4.2. Justificación practica**

La presente investigación se realiza por la necesidad de contribuir al cambio respecto a la gestión escolar y su relación con la calidad del servicio educativo, ya que permitirá mejorar el proceso de un aprendizaje integral y además en todas sus dimensiones. Servirá como soporte y experiencia a las futuras investigaciones, con variables similares.

#### **1.4.3. Justificación legal**

La presente investigación cumple con la Ley General de Educación N° 28044, en su Título II de la Universalización, de Calidad y Equidad de la educación, en el Capítulo III sobre Calidad de Educación, y en su artículo 13 , donde menciona acerca del nivel óptimo de todos los peruanos respecto a educación, para hacer frente a los retos cotidianos, ejercer su ciudadanía y ser competentes en los requerimientos de este mundo globalizado.

### **1.5. Formulación de los objetivos:**

#### **1.5.1. Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad estructural de la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017

##### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad metodológica didáctica practica la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio de la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017

### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de gestión de la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativa en la Institución educativa, “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre la gestión educativa y la calidad estructural de la Institución Educativa, “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre la gestión educativa y la calidad metodológica didáctica de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre la gestión educativa y la calidad en el servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de gestión en la Institución Educativa. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017.





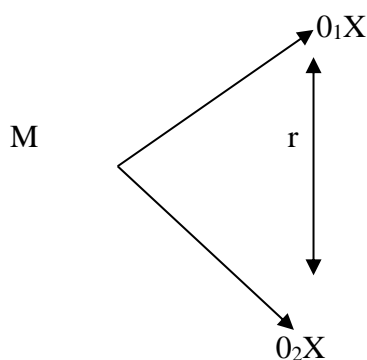
## **II. Método**

## 2.1. Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental y corte transversal. Coincidiendo con Hernández (2010) Es de tipo no experimental, porque: “Los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p. 149).

También Hernández (2010) nos menciona que es transaccional o transversal ya que: “Recogeremos los datos de la población de estudio en un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151)

Gráficamente se denota:



Dónde:

M, es la muestra de investigación

O<sub>1</sub>X, es la variable gestión educativa

O<sub>2</sub>Y, es la variable calidad del servicio

r, es la correlación entre ambas variables.

## 2.2. Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo básica, señala Ñaupas (2011) porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar y explicar una realidad. (p.66)

### **2.3. Nivel de investigación**

Por los hallazgos teóricos obtenidos el estudio es de tipo descriptivo–correlacional, para lo tanto se utilizaran instrumentos aplicados. Hernández (2010) define el nivel correlacional como: “Aquellos que pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin pretender analizar relaciones causales. (p.155).

Se dice que es descriptivo según Fernandez (2010) porque: “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.92) En otras palabras se refiere que va a detallar, características y perfiles del objeto en estudio, para poder entender mejor el análisis.

### **2.4. Variables, Operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión educativa**

El Minedu (2011), sostiene La gestión educativa es la habilidad y capacidad que tiene el líder educativo para articular óptimamente los recursos institucionales de los cuales dispone con la finalidad de lograr los objetivos deseados. (p.12), dicho de otra manera el gestor educativo, interrelaciona y organiza de manera efectiva los recursos tanto materiales, humano, financieros y administrativos para lograr las metas propuestas en el Proyecto Educativo Institucional.

#### **Variable 2 : Calidad del servicio educativo**

Senlle & Gutierrez, (2005) lo conceptualizan como: El deseo constante de realizar bien todas las actividades educacionales, así como el de hacer mejoras en cada momento, con la finalidad de obtener resultados de aprendizaje en nuestros estudiantes, “Es un camino, un logro limitado” (p.51). La calidad del servicio educativo es la forma en la cual una organización va a responder efectivamente en todas sus subsectores, que van a llevar a dicha institución a satisfacer las exigencias académicas de los estudiantes, en un progresivo trabajo por una firme mejora.

### 2.4.1. Definición operacional

Tabla 2

Operacionalización de la variable: *Gestión educativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
<b>Gestión Institucional</b>	Clima Institucional, Organización Institucional, Instrumentos de gestión, Distribución de tareas, Valores Institucionales	1,2,3,4 5,6,7	5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Neutral (2)En desacuerdo (1 ) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (31-40) Poco eficiente (20-30) Deficiente (8-19)
<b>Gestión Pedagógica</b>	Diversificación y contextualización curricular, Evaluación de desempeño docente, Estrategias metodológicas, didácticas, Evaluación de los aprendizajes., La formación y actualización docente.	8,9,10,11 12,13	5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Neutral (2)En desacuerdo (1 ) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
<b>Gestión Administrativa</b>	Recursos humanos, materiales, económicos, El cumplimiento de normatividad, Supervisión de las funciones.	14,15 16	5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Neutral (2)En desacuerdo (1 ) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (15-25) Poco eficiente (10-14) Deficiente (4-9)

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 3

*Operacionalización de la variable Calidad del servicio educativo*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Calidad Estructural</b>	Factores físicos, Factores técnicos	1,2,3,4 5,6,7	(5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Neutral (2)En desacuerdo (1 ) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (31- 35) Poco eficiente (20- 30) Deficiente (8-19)
<b>Calidad Didáctico técnico pedagógico</b>	Preparación docente. Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación integral	8,9,10, 11,12,13	5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Neutral (2)En desacuerdo (1 ) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (22- 30)Poco Eficiente (14- 21)Deficiente (6-13)
<b>Calidad de Servicio</b>	Servicio interno, Servicio externo.	14,15,16, 17, 18,19	5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Neutral (2)En desacuerdo (1 ) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (22- 30)Poco Eficiente (14- 21)Deficiente (6-13)
<b>Calidad de gestión</b>	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	20,21 22,23 24,25 26	5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Neutral (2)En desacuerdo (1 ) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (25- 35)Poco Eficiente (15- 24)Deficiente (6-14)

*Fuente Elaboración Propia*

## **2.5. Población, muestra y muestreo**

### **2.5.1. Población**

Según Hernández (2010) la población es: “El conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.174) Así mismo la población de nuestra investigación está integrado por 80 profesores, directivos y personal administrativo de la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla de los niveles Inicial Primaria y Secundaria.

### **2.5.2. Muestra**

Hernández (2010) menciona: “Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (p.173). Como muestra se toma a un total de 80 profesores de la Institución Educativa “La Merced Galois” de los niveles Inicial Primaria Secundaria, por lo cual también es llamada muestra censal.

### **2.5.3. Muestreo**

Valderrama (2013) señala sobre el muestreo: “Es el proceso de selección de una parte representativa de la población. Un parámetro es un valor numérico que caracteriza a la población que es objeto de estudio” (p.188) de este modo se señala que el muestreo es de 80 miembros de la Institución Educativa, se realizó mediante tipo de muestreo no probabilístico.

Respecto al muestreo no probabilístico Valderrama (2013) sostiene: En este tipo de muestreo puede existir influencia del investigador, ya que se selecciona, según las razones de comodidad y por las características que se exija para la investigación. (p.189)

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

### **2.5.4. Técnica de recolección de datos**

Tamayo (2004) señala que la técnica: “Es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos. (p. 211).

Se utilizó la técnica de la encuesta, Tamayo (2004) menciona: Es un cuestionario que contiene preguntas estructuradas y elaboradas por el investigador en referencia a lo que se quiere conocer, y el cual es llenado frente a un empadronador (p. 212)

### **2.5.5. Instrumentos**

#### **Instrumento de medición para la variable independiente**

El instrumento que se utilizó para la variable independiente es el cuestionario elaborado por el investigador, con la finalidad de obtener datos cuantitativos en relación a la gestión educativa de cada una de las dimensiones establecidas en la operacionalización de las variables.

#### **Instrumento de medición para la variable dependiente**

Para la dependiente se utilizará el cuestionario elaborado por el investigador, con la objeto de obtener datos cuantitativos en relación a la calidad de servicio educativo y cada una de las dimensiones establecidas en la operacionalización de las variables.

Para tener un amplio conocimiento sobre el instrumento utilizado Thompson, (2006) señala que la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados cuya función es conocer información necesaria de las personas que serán encuestadas, a través de un cuestionario que será elaborada previamente

La información se recogerá de la presente encuesta y se realizará a través de la Escala de Likert.

### **Ficha Técnica**

#### **Instrumento para medir la variable gestión educativa**

Nombre	: Cuestionario sobre gestión educativa
Autor	: Bch. Connie Stephanie Sánchez Chamorro
Objetivo	: Determinar el nivel de conocimiento acerca de la gestión educativa.

Lugar de aplicación : Ventanilla  
 Forma de aplicación : Directa  
 Duración de la Aplicación : 20 minutos  
 Descripción del instrumento : Consta de tres dimensiones y hace un total de 19 ítems.

*Tabla 4: Dimensiones de la variable Gestión educativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>ítems</b>
1. D1: Gestión Institucional	07
2. D2: Gestión pedagógica	06
3. D3: Gestión Administrativa	03

Los ítems del cuestionario, para cada variable en estudio serán medidos mediante escala de Likert, como se muestra a continuación:

Totalmente de Acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

### **Instrumento para medir la variable gestión institucional**

Nombre: Cuestionario sobre Calidad del servicio educativo  
 Autor: Bch. Connie Stephanie Sanchez Chamorro  
 Objetivo: Determinar el nivel de conformidad sobre Calidad del Servicio Educativo  
 Lugar de aplicación: Ventanilla  
 Forma de aplicación: Directa  
 Duración de la Aplicación: 20 minutos

Descripción del instrumento: El instrumento consta de cuatro dimensiones y hace un total de ítems.



*Tabla 5: Dimensiones de la variable la Calidad del servicio Educativo*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
1. D1: Calidad Estructural	07
2. D2: Calidad Técnico Pedagógico Didáctico	06
3. D3: Calidad de Servicio	06
4. D4: Calidad de Gestión	07

Los ítems del instrumento de las variables en estudio serán medidos mediante escala de Likert, como se muestra a continuación:

Totalmente de Acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

### **2.5.6. Validación y confiabilidad**

Cuando el instrumento es sometido a Juicio de expertos Hernández (2010) señala que : “La validez no resulta ser una propiedad inherente de un método o proceso en particular, sino que atañe a los datos recolectados, los análisis efectuados, y las explicaciones y conclusiones”(p.258) Es necesario que el contexto o medio tenga un propósito en particular.

Tabla 6:  
*Validez de los cuestionarios*

<b>Expertos</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Denis Jaramillo	Si	Si
Segundo Pérez	Si	Si
Chantal Jara	Si	Si

Seguidamente para conocer la validez de los mencionados instrumentos de recolección de datos, se sometió al criterio de tres jueces expertos y en el tema de la confiabilidad se aplicó una prueba piloto que consta de 20 encuestados.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se puso a prueba mediante el estadístico alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 20 docentes. Luego se procesarán los datos, usando el Programa Estadístico SPSS versión 20.0.

Para conocer la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó un cuestionario que sirvió para medir la variable uno gestión educativa, con sus ítems correspondientes, lo cual se sometió al análisis de Alfa de Cronbach, dando como resultado un .956 siendo esta variable fiable para el análisis. Por otro lado el cuestionario para medir la variable dos, calidad de servicio, con sus ítems correspondientes, se sometió también al análisis de Alfa de Cronbach dando como resultado un .956 demostrando ambas ser fiables para la investigación. Ambos instrumentos fueron sometidos al Alfa de Cronbach, por ser de escala politómicas, y cuyo resultado es de confiabilidad alta.

Tabla 7  
*Confiabilidad del cuestionario*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1 Gestión educativa	0,995	16
V2: Calidad del Servicio educativo	0,995	26

La prueba de confiabilidad del instrumento es analizado mediante el alfa de cronbach y cuyo resultado según la tabla de valores de confiabilidad, un nivel alto, por lo cual es aceptable para recolectar los datos.

## **2.6. Método de análisis de datos**

En primer lugar, se procedió a encuestar a la muestra conformada por 80 miembros de la comunidad educativa de la Institución Educativa “La Merced Galois” Ventanilla 2017. En una sesión de 20 minutos aproximadamente, se les aplicó el instrumento, con la finalidad de obtener la información acerca de las variables y dimensiones de investigación, seguidamente se basaron todos los resultados al sistema estadístico SPSS versión 21.0 para windows, allí mismo se determinó el grado de correlación mediante la Prueba de Correlación Rho de Spearman.

En ese mismo sentido para una interpretación del grado de correlación, se ha considerado un baremo del coeficiente de correlación de Spearman en la tabla siguiente:

*Tabla N°8 : Baremo de Spearman*

Coeficiente	Interpretación
0,0	Relación nula
0,0 - 0,2	Relación muy baja
0,2 - 0,4	Relación baja
0,4 - 0,6	Relación moderada
0,6 - 0,8	Relación alta
0,8 - 1,0	Relación muy alta
1,0	Relación perfecta

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

#### 3.1.1. Gestión educativa

Tabla 9

*Niveles de aceptación de la gestión educativa en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	17,5	17,5	17,5
	Poco eficiente	29	36,25	36,3	53,8
	Eficiente	37	46,25	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

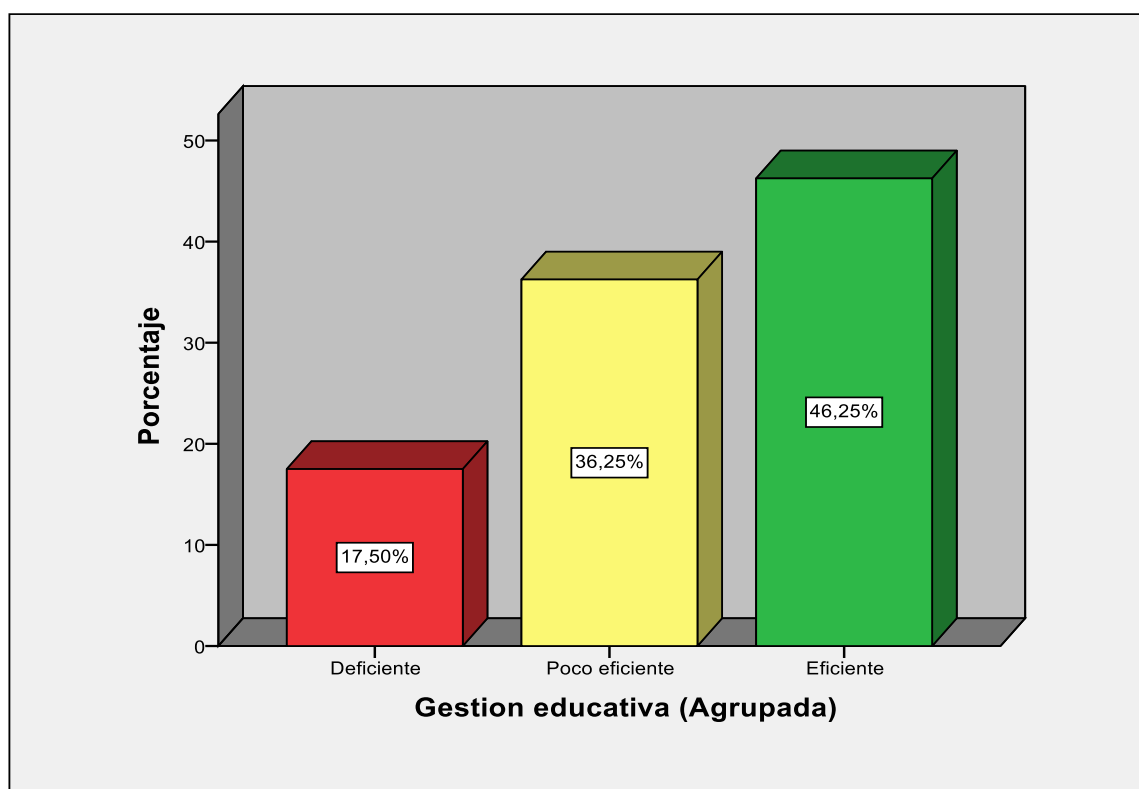


Figura 1. *Niveles de aceptación de la gestión educativa en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

En los resultados obtenidos en la tabla 9 y figura 1, se pudo visualizar el porcentaje obtenido sobre la gestión educativa que se realiza en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se observa que 46.25% de los encuestados afirman que el nivel de la gestión educativa es eficiente, mientras el 36,25% sostiene que la gestión ofrecida es poco eficiente, también se observa en las gráficas que un menor porcentaje de 17,50% sostiene que el nivel de gestión de dicha institución es deficiente. Se deduce de los

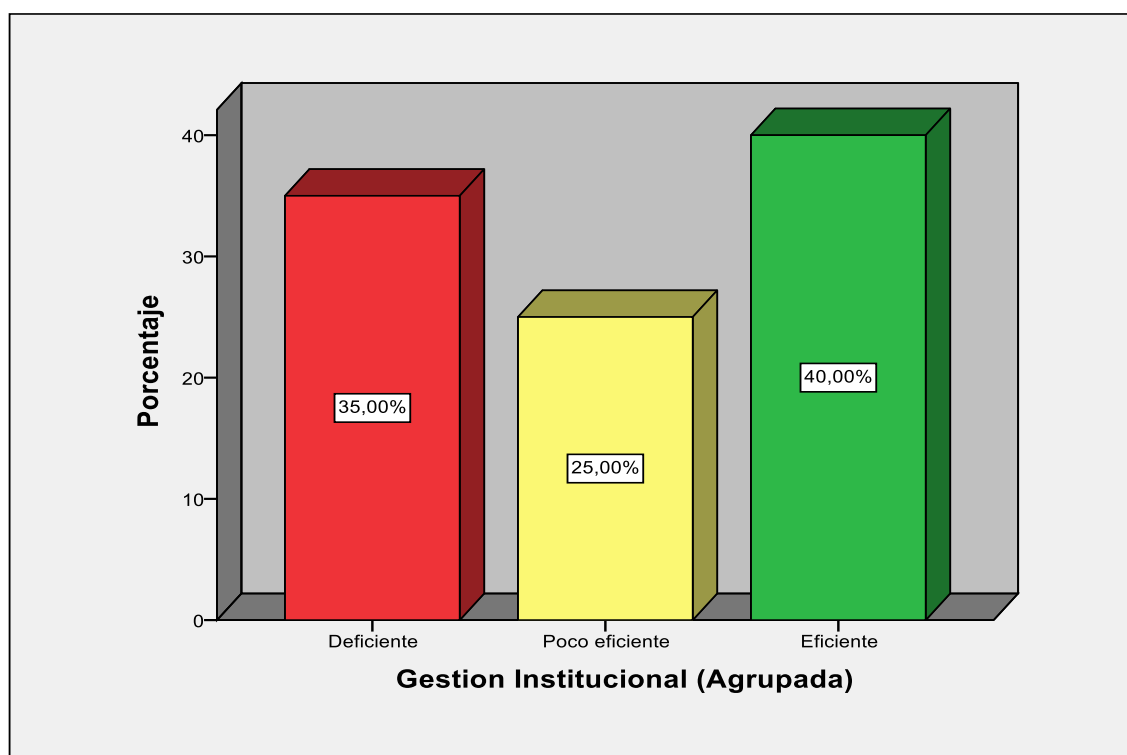
resultados que se obtienen, que el mayor porcentaje de los encuestados afirman que existe una gestión educativa eficiente en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

### 3.1.2. Dimensiones de la Gestión educativa

Tabla 10

*La Gestión Institucional de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	28	35,0	35,0	35,0
	Poco eficiente	20	25,0	25,0	60,0
	Eficiente	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



*Figura 2 Niveles de la gestión institucional en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

En los presentes resultados observados en la tabla 10 y figura 2, se detalla el porcentaje de la gestión institucional que se realiza en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se visualiza que 40,00% del personal afirma que el nivel de eficiencia que desempeña el gestor educativo es buena, mientras el 25,00% sostiene que la gestión institucional es poco eficiente, y finalmente el 35,00% afirma que la gestión institucional es deficiente. De los

resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los encuestados, respecto a la gestión institucional eficiente de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Tabla 11

*La gestión Pedagógica en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	15,0	15,0	15,0
	Poco eficiente	31	38,8	38,8	53,8
	Eficiente	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

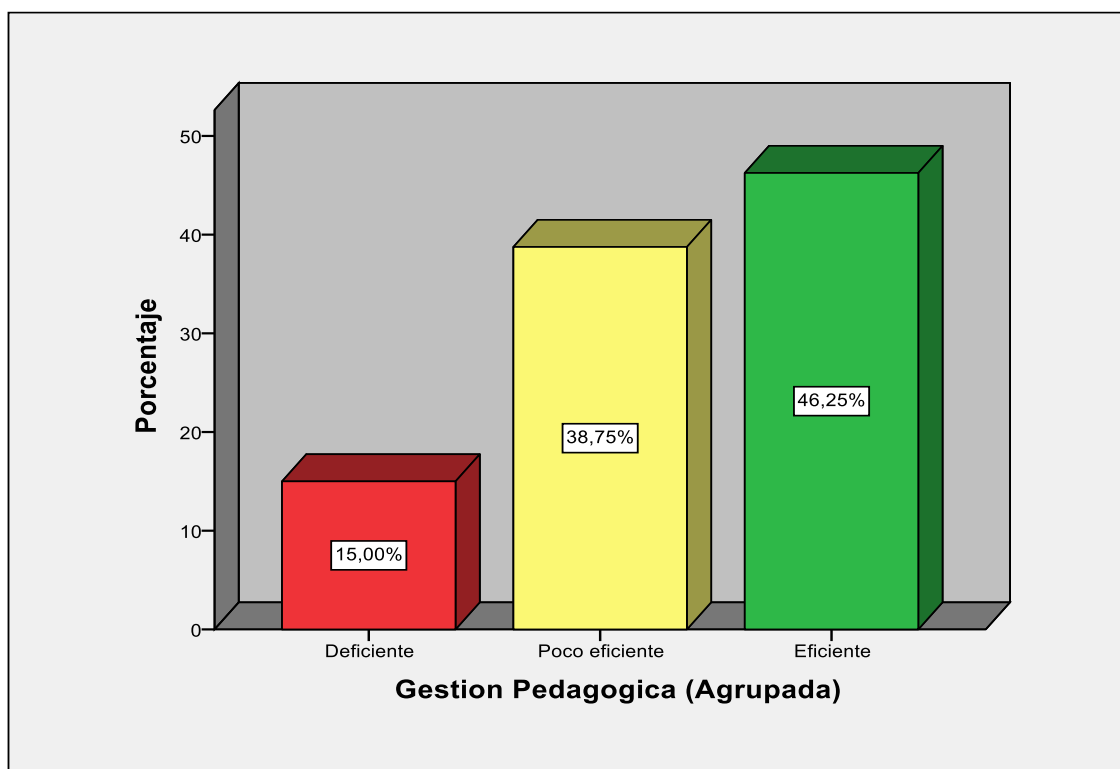


Figura 3 Niveles de la gestión pedagógica en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017

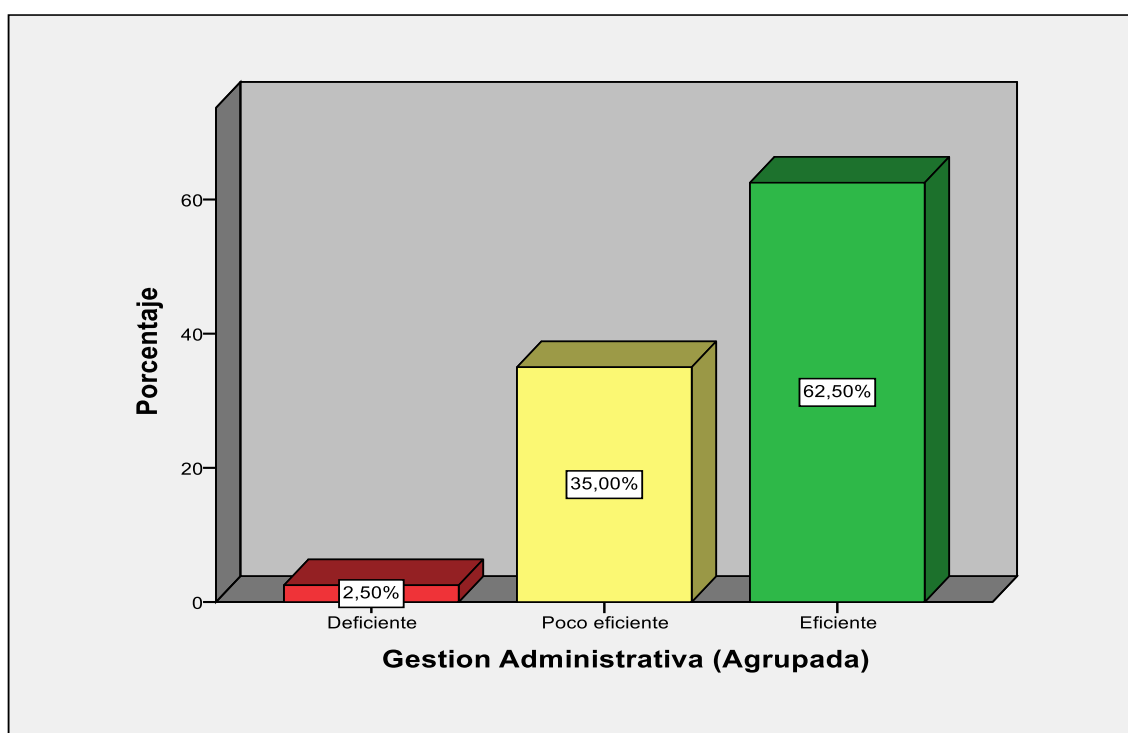
En los presentes resultados observados en la tabla 11 y figura 3, se detalla la frecuencia de la gestión pedagógica que se realiza en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se visualiza que 46,25% del personal afirman eficiencia respecto a la labor que desempeña el gestor educativo, mientras el 38,75% sostiene que la labor es poco eficiente, finalmente solo un 15% indica que la gestión es deficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los encuestados, es que la gestión pedagógica es

eficiente respecto a lo que se brinda en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Tabla 12

*La gestión Administrativa en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	2,5	2,5	2,5
	Poco eficiente	28	35,0	35,0	37,5
	Eficiente	50	62,5	62,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



*Figura 4 Niveles de la gestión administrativa en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

En los presentes resultados obtenidos en la tabla 12 y figura 4, se observan el porcentaje de la gestión administrativa que se realiza en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se visualiza que 62,50% del personal afirma que el nivel de la gestión administrativa que desempeña el gestor educativo es eficiente, mientras el 35,00% sostiene que es poco eficiente, solo un 2,50% afirma que la gestión administrativa es deficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los encuestados,



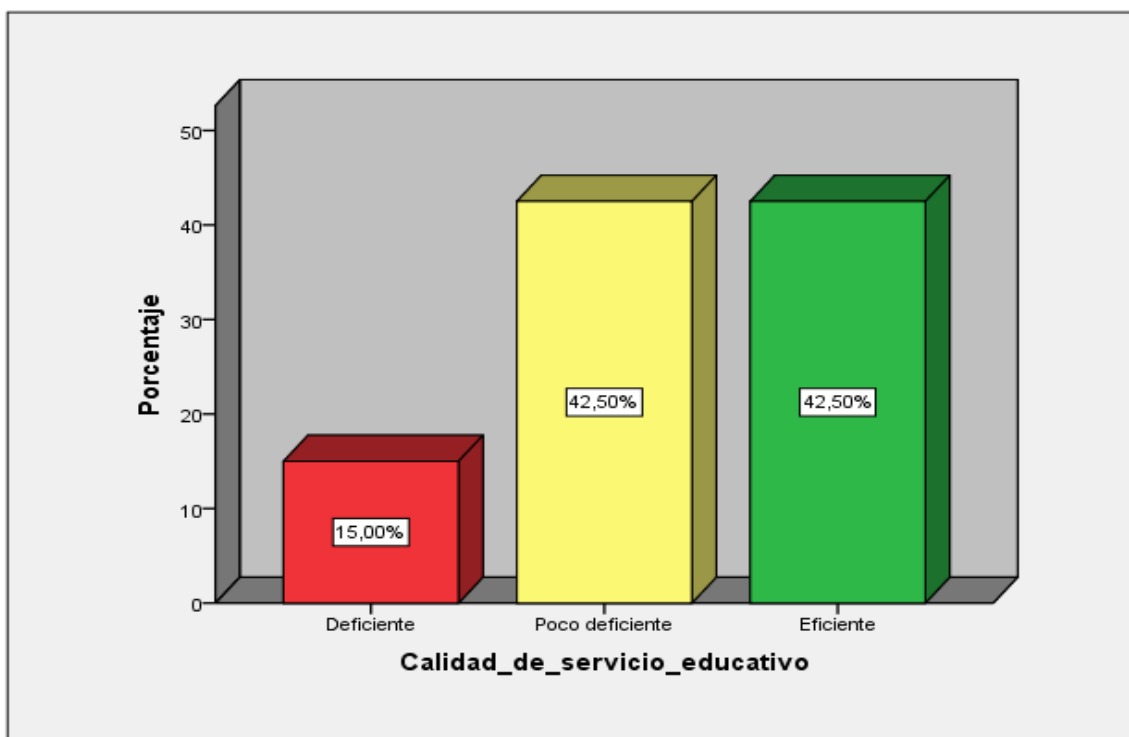
señalan que la gestión administrativa tiene un nivel eficiente respecto a lo brindado en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

### 3.1.3. Calidad de servicio

Tabla 13

*La calidad de servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	15,0	15,0	15,0
	Poco deficiente	34	42,5	42,5	57,5
	Eficiente	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



*Figura 5 Niveles de aceptación del servicio educativo en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

En los presentes resultados observados en la tabla y figura, se detallan frecuencia de la calidad de servicio que se realiza en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se visualiza que 37,50% del personal afirma están totalmente de acuerdo con la labor que desempeña el gestor educativo, mientras el 27,50% sostiene una posición neutral. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los encuestados, es que se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la Calidad de Servicio

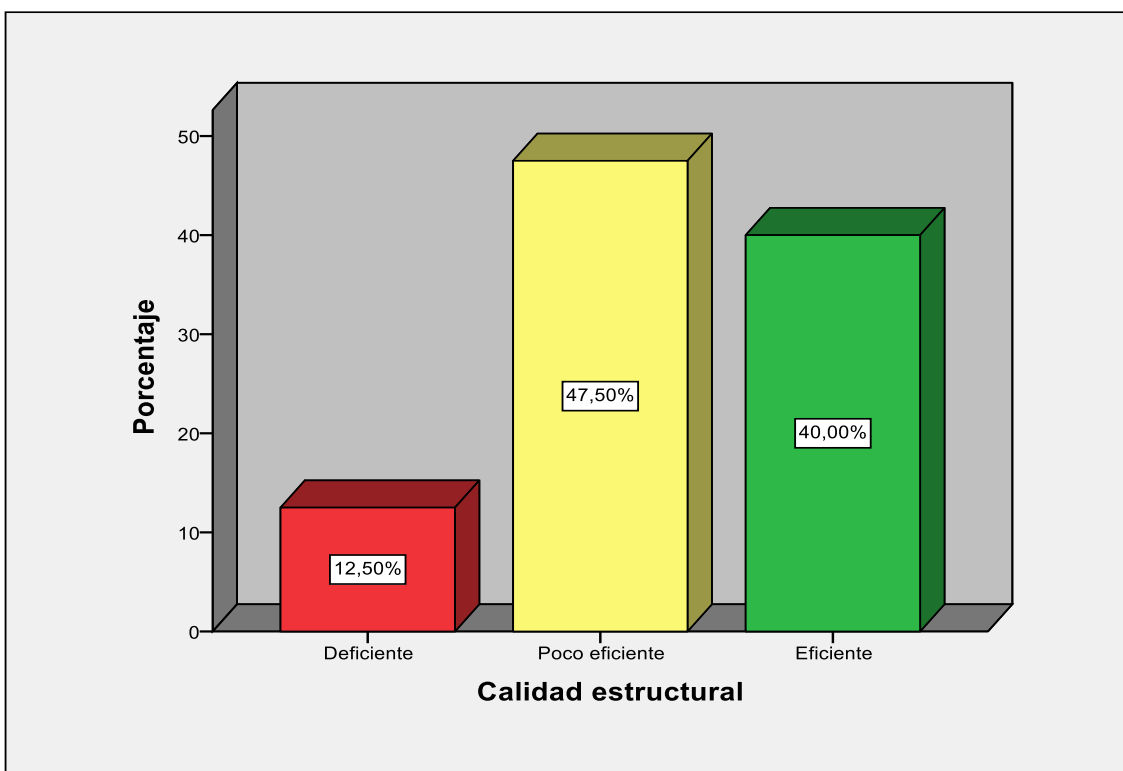
que se brinda en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

### 3.1.4. Dimensiones de la Calidad de servicio

Tabla 14

*La calidad estructural en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	12,5	12,5	12,5
	Poco eficiente	38	47,5	47,5	60,0
	Eficiente	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



*Figura 6 Niveles de aceptación de la calidad estructural en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

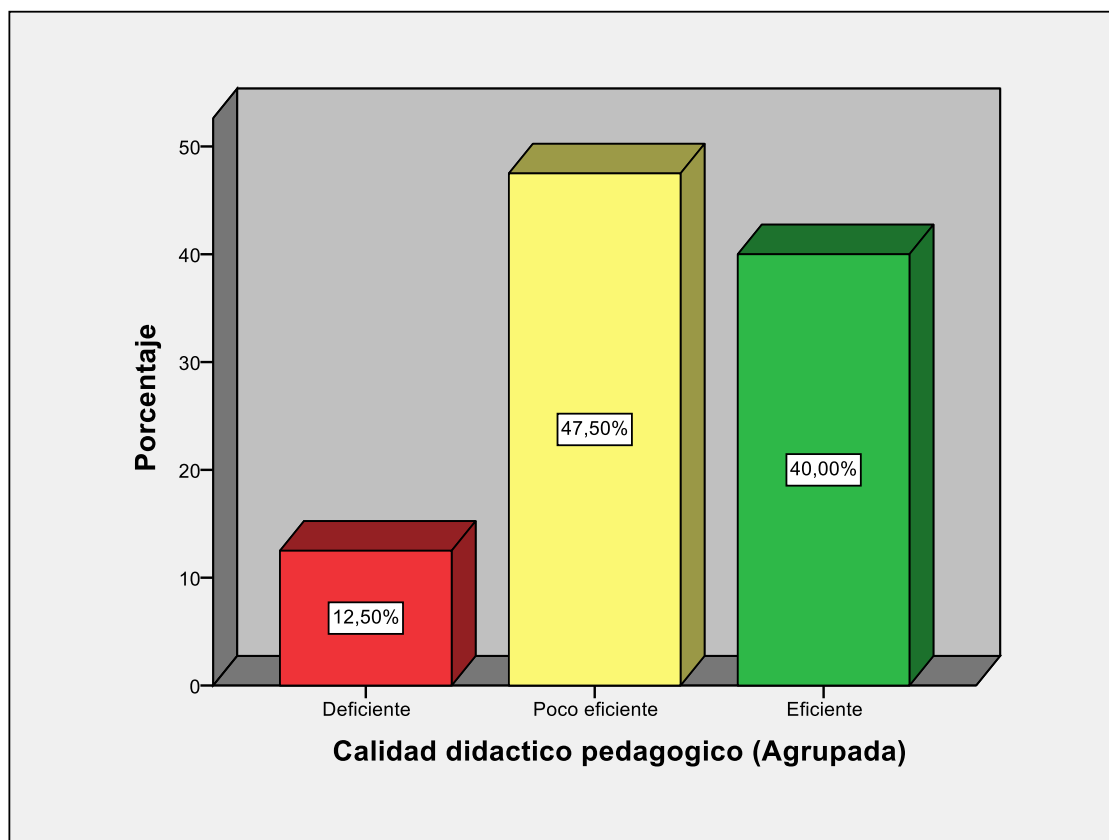
En los presentes resultados observados en la tabla 14 y figura 6, se detalla el nivel de calidad estructural que se presencia en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se visualiza que 40,00% de encuestados afirman con respecto a la calidad estructural que es eficiente, por otro lado el 47,50% de encuestados sostiene que la calidad estructural es poco eficiente y finalmente el 12,50% afirma mínimamente que la calidad es deficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los encuestados,

señalan que la calidad estructural que se brinda en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, es eficiente.

Tabla 15

*La calidad didáctico pedagógico en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	12,5	12,5	12,5
	Poco eficiente	38	47,5	47,5	60,0
	Eficiente	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



*Figura 7 Niveles de aceptación de la calidad didáctico pedagógico en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

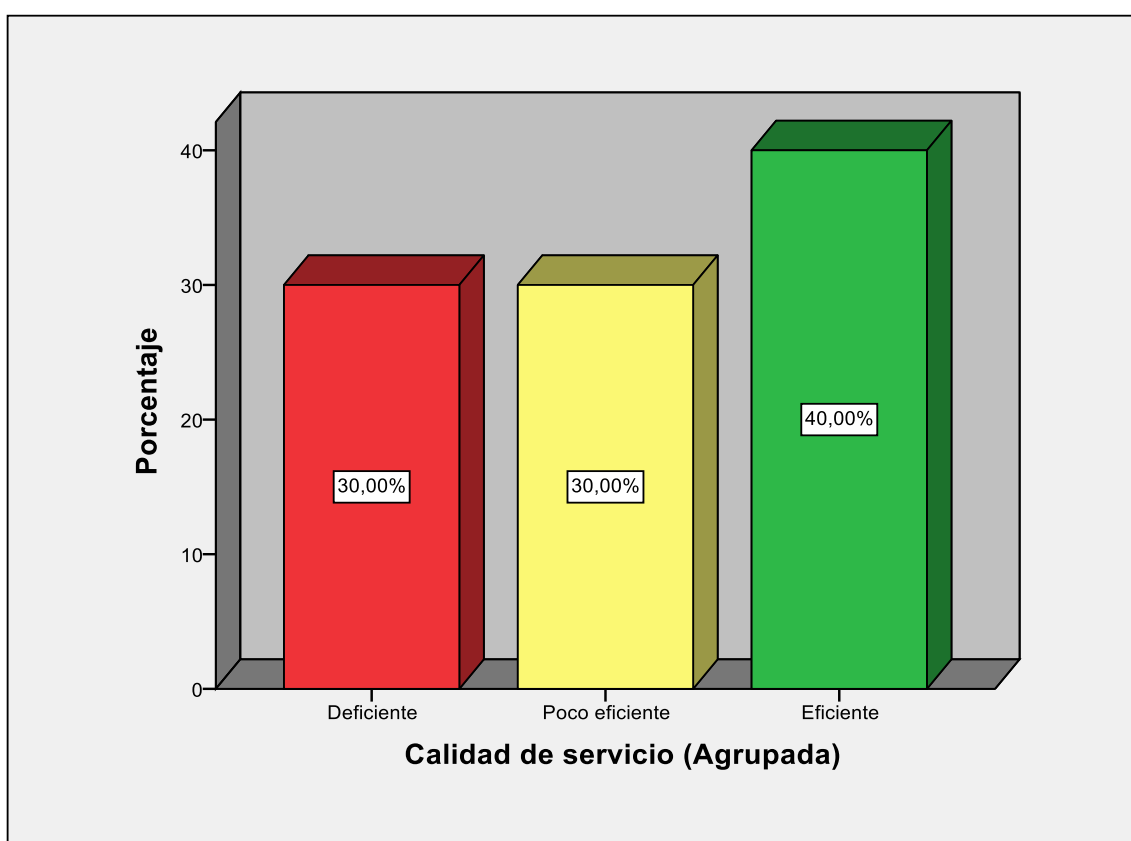
En los presentes resultados observados en la tabla 15 y figura 7, se detallan el nivel de la calidad didáctica pedagógica que se presencia en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se visualiza que 40,00% de encuestados afirma y concuerdan con la eficiencia de la calidad didáctica pedagógica, mientras el 47,50% sostiene que es poco eficiente, finalmente el 12,50% indica que es ineficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los encuestados, mencionan la

eficiencia con respecto a la Calidad Didactico Pedagógico que se brinda en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Tabla 16

*La calidad de servicio en la Institución Educativa” La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	30,0	30,0	30,0
	Poco eficiente	24	30,0	30,0	60,0
	Eficiente	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



*Figura 8 Niveles de aceptación de la calidad de servicio en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

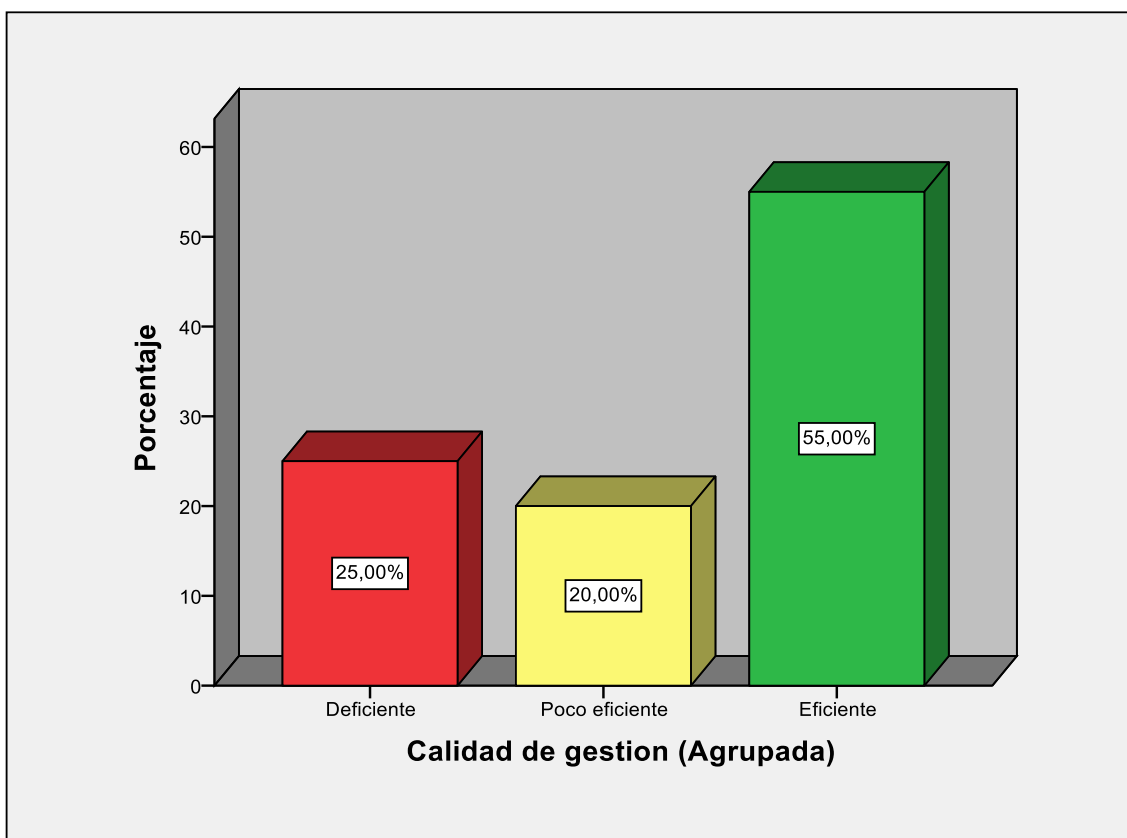
En los presentes resultados observados en la tabla 16 y figura 8, se detallan el nivel de la calidad de servicio que se presencia en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se visualiza que 40,00% de encuestados coinciden con la eficiencia de la calidad en el servicio, mientras el 30,00% sostiene que es poco eficiente, finalmente otro 30,00% indica que es ineficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los encuestados, mencionan eficiente con respecto a la Calidad de Servicio

que se brinda en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

*Tabla 17*

*La calidad de gestión en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	25,0	25,0	25,0
	Poco eficiente	16	20,0	20,0	45,0
	Eficiente	44	55,0	55,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



*Figura 9 Niveles de aceptación de la calidad de gestión en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.*

En los presentes resultados observados en la tabla 17 y figura 9, se detallan el nivel de calidad de gestión que se presencia en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, donde se visualiza que 55,00% de encuestados afirma que la calidad de gestión es eficiente, el 20% sostiene que es poco eficiente, respecto a la misma, y finalmente 25% señala que la calidad de gestión es deficiente. De los resultados en conjunto se tiene

que la predominancia de los encuestados, señalan la eficiencia con respecto a la Calidad de Servicio que se brinda en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

### 3.2. Tabla de Contingencia

#### 3.2.1 Relación entre gestión educativa y calidad de servicio.

Tabla 18

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la gestión educativa y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio educativo			Total	
		Deficiente	Poco deficiente	Eficiente		
Gestion educativa	Deficiente	Recuento	12	2	0	14
		% del total	15.0%	2.5%	0.0%	17.5%
	Poco eficiente	Recuento	0	29	0	29
		% del total	0.0%	36.3%	0.0%	36.3%
	Eficiente	Recuento	0	3	34	37
		% del total	0.0%	3.8%	42.5%	46.3%
Total	Recuento	12	34	34	80	
	% del total	15.0%	42.5%	42.5%	100.0%	

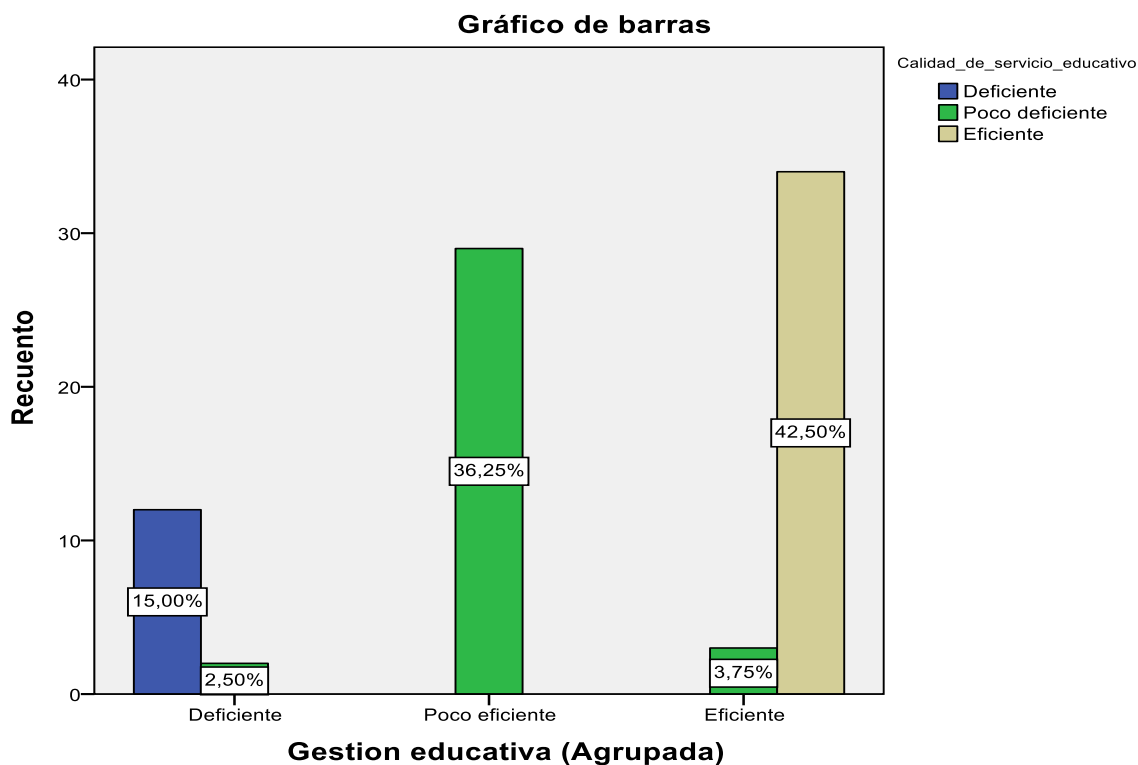


Figura10 Contingencia entre Gestión educativa y Calidad de servicio

En la tabla 18 y la figura 10, se observa que el 46,30% de los docentes señalan la eficiencia brindada por la institución con la relación entre gestión

educativa y la calidad de servicio; en cambio, otro 36,30% de encuestados mantienen que es poco eficiente, el 22,5% señala que están de acuerdo, y finalmente el 17,50% señala que es deficiente con la relación entre ambas variables. Por tanto, la mayor fuerza de correlación entre la gestión educativa y calidad de servicio de acuerdo con las encuestas, es que predomina la eficiencia con la relación entre ambas variables (40,00%)

### 3.3. Prueba de Normalidad

Tabla 19

*Tabla de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	.252	80	.000
Calidad de servicio	.236	80	.000

Se observa en la tabla 19 que el resultado obtenido en la prueba de normalidad nos da un nivel de significancia asintótica de 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### 3.4. Prueba de Hipótesis

#### 3.4.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la gestión educativa y calidad del servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Ho: No existe relación entre la gestión educativa y calidad del servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017

Tabla 20

*Contraste de hipótesis de gestión educativa y calidad de servicio.*

		Gestión educativa	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión educativa (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,941**
		N	80
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,941**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Como se muestra en la tabla N 20, según el Coeficiente Rho de Spearman la variable gestión educativa está relacionada positiva y significativamente con la variable calidad de servicio en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017 y de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ( $r_s = ,941$ ;  $p = ,000$ ), existe una correlación alta entre las variables por lo que se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.4.2. Hipótesis específica:

#### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión educativa y calidad estructural de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión educativa y calidad estructural de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Tabla 21

*Contraste de hipótesis de gestión educativa y calidad estructural*

		Gestión educativa	Calidad estructural
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1000.000
		Sig. (bilateral)	,896**
		N	80
	Calidad estructural	Coeficiente de correlación	,896**
		Sig. (bilateral)	1000.000
		N	80

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



Como se muestra en la tabla N 21 la variable gestión educativa está relacionado positiva y significativamente con la dimensión calidad estructural, componente de la variable calidad de servicio en la institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017 y, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ( $r_s = ,896$ ;  $p = ,000$ ), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1.

### Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: Existe relación entre la gestión educativa y calidad metodológica didáctica de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión educativa y calidad metodológica didáctica de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017

Tabla 22

*Contraste de hipótesis de gestión educativa y calidad metodológica didáctico Pedagógico*

			Gestión educativa	Calidad didáctico pedagógico
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1.000	,896**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Calidad didáctico pedagógico	Coefficiente de correlación	,896**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Como se muestra en la tabla 22, la variable gestión educativa está relacionado positiva y significativamente con la dimensión calidad didáctico pedagógico, componente de la variable Calidad de servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017; y, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ( $r_s = ,896$ ;  $p = ,000$ ), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 2.

### Hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: Existe relación entre la gestión educativa y calidad de servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión educativa y calidad de servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Tabla 23  
Contraste de hipótesis de gestión educativa y calidad de servicio

			Gestion educativa (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestion educativa	Coeficiente de correlación	1.000	,897**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,897**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		80	80	

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

Como se muestra en la tabla 23, según el Coeficiente Rho de Spearman la variable gestión educativa está relacionado positiva y significativamente con la dimensión calidad de servicio, componente de la variable Calidad de servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017; y, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ( $r_s = ,897$ ;  $p = ,000$ ), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

### Hipótesis específica 4

H<sub>4</sub>: Existe relación entre la gestión educativa y calidad de gestión de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión educativa y calidad de gestión de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Tabla 24  
 Contraste de hipótesis de gestión educativa y calidad de gestión

			Gestión educativa (Agrupada)	Calidad de gestión (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1.000	,877**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Calidad de gestión	Coeficiente de correlación	,877**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Como se muestra en la tabla 24, la variable gestión educativa está relacionado positiva y significativamente con la dimensión calidad de gestión, componente de la variable Calidad de servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017; y, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ( $r_s = ,877$ ;  $p = ,000$ ), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4.

## **IV. Discusión**

El presente trabajo de investigación cuyo objeto fue conocer la existencia de la relación entre la gestión educativa y el calidad de servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, de acuerdo con el Minedu (2011) quien establece un concepto sobre gestión educativa y el cual señala que es “La capacidad de articular de forma óptima los recursos del sector educativo que se dispone, a fin de lograr los objetivos que se dese alcanzar” (p.12) señala en otras palabras, que el gestor educativo debe realizar las diversas diligencias en todas sus dimensiones a fin de lograr los objetivos deseados, articular estrategias y utilizar los recursos necesarios entre los integrantes de la organización a fin de lograr la las metas educativas.

Coincidiendo lo mencionado con Senlle & Gutierrez, (2005), obtener la calidad de servicio se singulariza en “El deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente”. (p.51), en todas las instituciones particulares los servicios son prestados a los estudiantes, se establece un ambiente adecuado y la utilización de recursos apropiados para un aprendizaje óptimo y de calidad, que es el objetivo principal. Con respecto al servicio Aldana (2013) quien señala al respecto también que es el “Sistema, proceso, función o tarea que el proveedor ofrece al cliente y que se caracteriza esencialmente por la intangibilidad, sin otorgar propiedad alguna” (pag.157), es decir se ofrece calidad en el servicio educativo que se brinda a los estudiantes, es el aprendizaje el producto final que es una propiedad intangible. Por otro lado, hay sectores donde el gestor educativo, necesita de una grupo humano eficiente, para lograr estas metas educativas. Sobre estas bases el estudio realizado en los docentes y padres de familia de la Institución educativa “La Merced Galois” perteneciente a la jurisdicción administrativa de la UGEL Ventanilla de ese mismo distrito, orientado a conocer la relación de la gestión educativa y la calidad de servicio que se ofrece en la mencionada institución, ponen de manifiesto los siguientes hallazgos:

Con respecto a la hipótesis general: orientado a establecer la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, se pudo constatar que en el campo descriptivo, la concomitancia entre variables es favorable (46,30%), es decir casi la mitad de los encuestados y personal de la mencionada institución

indicaron sentir la eficiencia con la gestión educativa: Administrativa, Institucional y pedagógica en relación con la calidad de servicio: Estructural, Didáctico – pedagógico, servicio y de gestión con un grado alto de Correlación Rho de Spearman ( $r_s = ,941$ ;  $p = ,000$ ); este hallazgo, se colige el énfasis del gestor educativo en la calidad de servicio brindado, expresada en el Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas (2011).

En este caso el resultado se vincula directamente con lo investigado por Morales (2012) en la ciudad de Lima, en su tesis de maestría titulada *Gestión educativa y calidad educativa en el colegio Antares Santiago de Surco 2012* realizado en la Universidad Cesar Vallejo, donde el resultado fue al igual que en nuestra investigación que la gestión educativa está relacionada con la calidad educativa según la correlación de Spearman con valor de 0,516 y  $p=0,000$  esto indica una correlación de nivel moderado, que se asemeja a los resultados obtenidos en nuestra investigación donde obtuvimos una correlación alta.

De la misma manera también coincidimos con la investigación de Tenorio (2012) en su trabajo de investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Villa María del Triunfo” de la UGEL 01*, en el año 2012 el autor demostró en su investigación semejante a la nuestra, y tomando la prueba de correlación  $r = 0,491$  con una  $p= 0,000$  ( $p<0.05$ ), concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01. Todos nuestros antecedentes coinciden en los resultados sobre la relación que se establece entre la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas, y si bien es cierto los niveles pueden ser variados, las conclusiones son similares. Por lo tanto nuestra investigación se ve afianzada en los antecedentes tomados, ya que los resultados tienen un soporte básico.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 1, referente a la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio dimensión calidad estructural, se halla que el personal de la institución señaló que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ( $r_s = ,896$  ;  $p=000$ ), esto quiere decir que los docentes y demás personal tienen una percepción sobre la relación de la labor del gestor educativo y la calidad estructural en lo que concierne: factores físicos , concordando con Senlle &

Gutierrez (2005) este aspecto comprende: “Locales amplios e iluminados, ventilación apropiada, aulas de capacidad apropiada, sillas cómodas, mesas aptas a las dinámicas de grupos que el docente utilice, elementos de seguridad, rampas para alumnos discapacitados, entre otros”(p.25). En otras palabras la relación es directamente proporcional a mejor gestión educativa que realicen los directivos, la calidad de servicio brindada en la institución, será cada vez más productiva. Por otro lado contrastamos los resultados obtenidos con los factores técnicos, Senlle & Gutierrez (2005) quienes indican que hace referencia a lo relacionado con : “Docentes titulados, entrenados específicamente en materia educativa, material educativo, biblioteca, tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático”(p.25), es decir todo lo relacionado a la estructura profesional pedagógica, y es aquí quien el gestor educativo haciendo uso de sus habilidades directivas realiza la selección adecuada del personal quienes lo acompañaran a desarrollar óptimamente el ámbito sobre gestión pedagógica, así como también las herramientas necesarias para una mejor productividad del proceso enseñanza aprendizaje. El Ipeba (2013) órgano operador del Sineace, menciona un factor necesario que hace referencia con el área estructural, y señala: “Es el Conjunto de recursos que dan soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje y al desarrollo de las competencias esperadas”, en otras palabras al contrastar los resultados obtenidos con lo recalado en el área teórica podemos resumir que son necesarios los factores materiales y técnicos para el logro de la objetivos institucionales que son necesarios para un aprendizaje óptimo y significativo de los estudiantes, es de esta manera que se evidencia la relación estrecha entre la variable gestión educativa y calidad de servicio en su dimensión calidad estructural.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 2, referente a la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio dimensión calidad didáctico pedagógico, se encontró que el personal de la institución señala que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ( $r_s = ,896$  ;  $p=000$ ), esto quiere decir que los docentes y demás personal tienen una percepción sobre la relación de la labor del gestor educativo y la calidad didáctico pedagógico que se muestra en la Institución señala. La calidad didáctico pedagógico se resume según Senlle & Gutierrez (2005) como: “La preparación docente y los recursos metodológicos que empleen en su cometido, es necesario

que la enseñanza se haga utilizando dinámicas de grupo y técnicas de interacción que todo docente debe conocer y utilizar” (p.54), es decir la calidad del servicio educativo se mide según el nivel, metodología y proceso de enseñanza aprendizaje que se imparte en el aula, está basado netamente en el desempeño pedagógico, el gestor educativo, puede evaluar este proceso mediante las Rubricas de observación de aula del desempeño docente vinculadas al Dominio 2 del Marco del Buen desempeño Docente. En contraste a los resultados obtenidos en nuestra investigación, cabe señalar que es el director el líder pedagógico de toda institución y si bien no está en contacto directo en las aulas, su función es crear y mejorar constantemente el contexto adecuado, con los miembros educativos, al igual que con los factores materiales, para poder lograr un aprendizaje ideal que es el objetivo principal y de esta manera asegurar la calidad didáctica pedagógica que se encuentra relacionada estrechamente con la gestión educativa.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 3, referente a la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio dimensión calidad de servicio propiamente dicha, se encontró que el personal de la institución señala que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ( $r_s = ,897$  ;  $p=000$ ), esto quiere decir que los docentes y demás personal tienen una percepción sobre la relación de la labor del gestor educativo y la calidad en el servicio interno y calidad de servicio externo que se brinda en la Institución educativa. Tomando como referencia a Vargas & Aldana de Vega (2014) con respecto al concepto de servicio quienes señalan: “Conjunto de esfuerzos humanos, que se traduce en actividades armonizadas para incrementar la satisfacción, deseos y expectativas de quien lo requiera”(p.156), se explica de esta manera que nuevamente encontremos al gestor educativo, quien es el encargado principal de organizar a los miembros de la comunidad educativa a fin de brindar prestaciones optimas, confiables para los estudiantes para satisfacer sus necesidades académicas, tomando por otro lado nuestro autor base Senlle & Gutierrez (2005) quien señala sobre el servicio interno: “Son aquellos comités de calidad en los cuales los clientes internos (comunidad educativa) puedan expresar sus necesidades y expectativas que ayuden a mantener el buen clima, a fin de lograr los objetivos para la satisfacción de los clientes externos (alumnos)” (p.59). Esto quiere decir que el gestor educativo



debe organizar eficientemente las labores académicas, con el fin de mantener un grupo entusiasta, evitando los conflictos y que puedan brindar un aprendizaje óptimo a los educandos. Por otro lado Senlle & Gutierrez (2005) también señalan la calidad en el servicio externo, esto se reduce en: “El cumplimiento de lo pactado” (p.59), que muestran claramente que el gestor educativo está vinculado con el cumplimiento de lo propuesto al inicio y durante las labores educativas, a fin de lograr los objetivos educacionales. Con los resultados obtenidos coincidimos plenamente que existe un nexo de la gestión educativa con la calidad en el servicio que se brinda en la institución educativa.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 4, referente a la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio dimensión calidad de gestión, se encontró que el personal de la institución señala que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ( $r_s = ,877$  ;  $p=000$ ), esto quiere decir que los docentes y demás personal tienen una percepción sobre la relación de la labor del gestor educativo y la calidad de gestión que se brinda en la Institución educativa. Citando a Senlle & Gutierrez (2005), quien nos menciona lo relacionado a calidad de gestión: “Es el referente al que el director este entrenado suficientemente en temas de gestión y realice las tareas propias del cargo”, el trabajo que realice el gestor educativo, será el conclusión el resultado en la perspectiva que tengan los miembros de la comunidad educativa, y concluyendo la presente investigación se concuerda con los autores mencionados la relación significativa que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio que se brinda en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, según el coeficiente de correlación de Spearman con grado alto ( $r_s = 0.941$ ,  $p = .000$ ), coincidiendo con los resultados ( $p < 0,05$ ), y una relación del 46,30% que señalan la eficiencia, en lo que se concuerda que mientras la gestión educativa sea manejada con prudencia, la calidad en los servicios educativos será eficaz.
- Segundo:** Por otro lado se ha determinado que existe una relación directa y altamente significativa y grado alto ( $r_s = 0.896$ ,  $p = .000$ ) entre la gestión educativa y la calidad estructural de la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ( $p < 0,05$ ), lo que colige que a mejor gestión educativa, buenos resultados en la calidad de servicio estructural.
- Tercero:** Se colige también que el resultado, muestra que existe una relación directa, altamente significativa y de grado alto ( $r_s = 0.896$ ,  $p = .000$ ) entre la gestión educativa y calidad didáctico pedagógico de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017 según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ( $p < 0,05$ ) con lo que se colige que a mejor gestión educativa, óptimos resultados en la dimensión didáctica pedagógica.
- Cuarto:** Se colige también que el resultado, muestra que existe una relación directa, altamente significativa y de grado alto ( $r_s = 0.897$ ,  $p = .000$ ) entre la gestión educativa y calidad de servicio interno y externo de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017 según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ( $p < 0,05$ ) con lo que se infiere que a mejor gestión educativa, excelentes resultados en la dimensión calidad de servicio.

**Quinto:** Se colige también que el resultado, muestra que existe una relación directa, altamente significativa y de grado alto ( $r_s = 0.877$ ,  $p = .000$ ) entre la gestión educativa y calidad de gestión en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL 2017 según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ( $p < 0,05$ ) con lo que se concluye que a mejor gestión educativa, óptimos servicios de gestión.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Se recomienda a los directivos institucionales, realizar anualmente un diagnóstico, a fin de conocer las debilidades, fortalezas oportunidades y amenazas de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, de esta manera mejorar las falencias presentadas y enfatizar los logros, a fin de optimizar los servicios brindados.
- Segundo:** Por otro lado también es recomendable, trabajar los logros previstos, en base a compromisos institucionales, proyecto de mejora institucional a corto plazo con el apoyo de toda la comunidad de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, de esta manera se podría determinar la situación del progreso hacia las metas propuestas, y también el retraso de las mismas, sea el caso.
- Tercero:** Se recomienda a los gestores educativos, estar al tanto de la calidad estructural que se ofrece en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, verificar las necesidades en lo que respecta factores materiales, o la mejora constante de factores técnicos, a fin de brindar excelentes servicios educativos.
- Cuarto:** Es recomendable también que los gestores educativos, pongan énfasis en el monitoreo y acompañamiento pedagógico, de la práctica docente en el área didáctico y metodológico, como líderes pedagógicos, de la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, ya que depende netamente de la labor supervisora de los directivos para que la enseñanza se estén realizando con eficiencia, así como la entrega oportuna de los materiales necesarios para brindar un servicio de calidad
- Quinto:** Los gestores directivos deben realizar un análisis frecuente sobre los servicios educativos y otros servicios adicionales que brinda la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla, ya sea mediante instrumentos de recolección de datos, es decir las encuestas al personal docente así como al alumnado y padres de

familia de la Institución para conocer la satisfacción de los mismos, detectar falencias y mejorarlas, ya que la calidad de servicio es una mejora continua del mismo.

**Sexto:** Por último, y no menos importante se sugiere que los líderes educativos estén capacitándose constantemente en métodos y estrategias de liderazgo que permita mantener bien orientado todos los sectores de su gestión, de esta manera cuando todos los subsistemas de gestión trabajan articulados se obtendrá la calidad total de la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

## **VI. Referencias Bibliográficas**



## **Bibliografía**

- Bedoya, M. M., & Walther Rujel Atoche. (2012). *Gestión educativa y calidad educativa en el colegio Antares Santiago de Surco 2012*. (Tesis de maestría) Lima, Perú.
- Cassasus, J. (2001). *Problemas de la Gestión Educativa en America Latina*. Brasilia: UNESCO.
- Cavassa, C. R. (2004). *Gestión Administrativa en las Instituciones educativas*. Mexico: Noriega.
- Española, R. A. (2001). *Diccionario : Libro Ilustrado de la Lengua Española*. Madrid: Colección Diccionarios Espasa.
- Gairin, J., & Casas, M. (2003). *La Calidad en Educación*. Madrid: Graficas Muriel S.A.
- Gallegos, J. (2004). *Gestión Educativa en el proceso de descentralización*. Lima Perú: San Marcos.
- Garcia, E. C. (1999). *Evaluación de la calidad educativa*. Madrid: La Muralla S.A.
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores.
- Ipeba. (2013). *Matriz y guía de autoevaluación de Gestión educativa de Instituciones de Educación Basica Regular*. Lima.
- La Serna, J. (2002). *Evaluando la gestión educativa institucional*. Lima: Ediciones BiRey.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing Estrategico para las empresas de servicio*. Madrid: Diaz de Santos.
- Minedu. (28 de Julio de 2003). *Ley General de Educación. N° 28044*. Lima: MINEDU.

- Minedu. (2011). *Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas*. Lima: MINEDU.
- Minedu. (2014). *Marco del Buen desempeño docente*. Lima: Minedu.
- Minedu. (2016). *Compromisos de gestión Escolar*. Lima: Ministerio de Educación.
- Minedu. (2016). *www.minedu.gob.pe*. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/pdf/proyecto-educativo-institucional.pdf>
- Minedu. (Enero de 27). *www.minedu.gob.pe*. Obtenido de [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/PEN-2021.pdf): <http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/PEN-2021.pdf>
- Morales, M. (2012). *Gestión educativa y calidad educativa en el colegio Antares Santiago de Surco 2012*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Porras, E. (2013) *Implantación del sistema de gestión de calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia)* (Tesis de doctorado) Villavicencio, Colombia.
- Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Bogota: Ecoe Ediciones 2014.
- RAE. (2001 ). *Diccionario: Libro Ilustrado de la Lengua Española*. Madrid: Colección Diccionarios Espasa.
- Ramirez, C. B. (2011). *Calidad de las Instituciones Educativas*. Santillana.
- Rosado, D. (2013). *Gestión educativa y prospectiva humanista*. Mexico: Colección Paideia.

- Ruiz, G. (23 de Agosto de 2007). *Educ.ar*. Recuperado el 16 de Setiembre de 2017, de Educ.ar: <https://www.educ.ar/recursos/91901/gestion-institucional-conceptos-introductorios>
- Sanchez, A., & Ninasivincha, M. (2012). *Gestión pedagógica y calidad educativa en la escuela de oficiales de la PNP 2012 Lima*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú
- Saromo, L. (2015) *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P "Corazón de Jesús El Roble" Puente Piedra Lima, 2015*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima Perú
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad de los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos.
- Silva, R. (2013). *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Institución Educativa Nacional "San Felipe" del distrito de Comas. Comas, Lima, Perú* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo
- Suarez, J. F. (2014). *Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala, provincia de oro- Ecuador, periodo 2013- 2014*. (Tesis de maestría) Machala, Ecuador,
- Tenorio, M. (2012) *Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 2012*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Thompson, I. (Julio de 2006). *promonegocios.net*. Recuperado el Septiembre de 2017, de Definición de encuesta: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Thompson, I. (19 de Abril de 2013). *www.GestióndEmpresas.com*. Obtenido de <http://www.gestiondempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>
- UNESCO. (2013). *Undecimo Informe de Seguimiento de la Educación para Todos en el mundo*. Chile.

- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 2013: San Marcos.
- Vargas, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Colombia: Ecoe.
- Vasquez, F. F. (2003). *Gestión Escolar y características laborales de la educación básica en Japón*. Puebla: SEP PUEBLA.
- Vasquez, K. S. (2015). *Gestión Institucional y Calidad del servicio educativo en la I.E.P "Corazon de Jesus El Roble" Puente Piedra Lima 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Lima, Perú.

## **Anexo**

## **Anexo 1**

### **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

La gestión educativa y la calidad del servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

**Autora:** Connie Stephanie Sánchez Chamorro.

### **Resumen**

La tesis titulada “La gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, tuvo como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017? y cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, básico y de diseño no experimental, de nivel correlacional, y de corte transversal. La población albergó 80 docentes y se realizó una muestra de tipo censal con los mismos 80 docentes además se usó un tipo de muestreo no probabilístico. Se realizaron dos encuestas, una para cada variable en los cuales la gestión educativa tuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.995 y el clima laboral 0.955; por otro lado la validez de los instrumentos presentados fueron validados por el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo. Se realizó un análisis estadístico de correlación realizado a través del estadígrafo rho de Spearman, donde el resultado de esta investigación fue que existe relación entre la gestión educativa y calidad de servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017 con un nivel positivo y significativo ( $r_s = 0,941$ ,  $p = .000$ ) en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

Palabras claves: Gestión educativa, calidad del servicio, calidad estructural, calidad didáctico técnico metodológico, calidad de gestión.

### **Abstract**

The thesis entitled "The educational management and quality of service in the Educational Institution" La Merced Galois "UGEL Ventanilla 2017, had as a

general problem What is the relationship between educational management and the quality of the educational service in the I.E. "La Merced Galois" of the UGEL Ventanilla 2017? and whose general objective was: To determine the relationship that exists between the educational management and the quality of the educational service in the Educational Institution "La Merced Galois" of the UGEL Ventanilla 2017.

The research carried out was of a quantitative, basic and non-experimental design, correlational level, and cross-sectional approach. The population was made up of 80 teachers and the sample was census type with 80 teachers with a non-probabilistic type of sampling. Two surveys were carried out, one for each variable in which the educational management had a value of Cronbach's Alpha of 0.995 and the labor climate 0.955; On the other hand, the validity of the instruments presented was verified by the expert judgment of the Cesar Vallejo University. A statistical correlation analysis was carried out through Spearman's rho statistician, where the result of this research is that there is a relationship between the educational management and quality of service of the Educational Institution "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017 with a positive relationship and significant ( $r_s = 0.955$ ,  $p = .000$ ) in the educational institution "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017

Keywords: Educational management, quality of service, structural quality, technical methodological quality, management quality.

## **Introducción**

En el sector empresarial y sus diferentes dimensiones tienen la necesidad de buscar calidad en su producción así, como también en el servicio brindado al consumidor. Todo esto se enfoca en la base de una gestión óptima que se aboque en el buen manejo y organización de las áreas correspondientes dentro de la empresa. El área de educación no es la excepción a este tipo de gestiones, sobre todo cuando lo que se busca va relacionado con la prestación de servicios intangibles, como es una educación integral, que forme alumnos competentes acorde a lo que la sociedad de los últimos tiempos necesita.

Con referencia a la calidad en el servicio educativo que incluye muchos factores, el aspecto académico se mide a través de las pruebas PISA, elaborada

por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), quienes estudian los logros académicos de los estudiantes en las áreas de matemática, lectura y ciencias cuya función además es la de evaluar frecuentemente a estudiantes de muchos países en el mundo, y en el que se ha podido evidenciar que en su mayoría entre ellos Perú, cuya educación no está alcanzando objetivos en la medida que se propone. Según el informe presentado en Chile por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, (2013), señala lo siguiente: Como dato importante cabe señalar que existen millones de niños que no estudian actualmente en todo el mundo, y si bien es cierto el problema no solo radica en las barreras de accesibilidad que tienen los estudiantes, “El acceso no es el único problema crítico, la mala calidad limita también el aprendizaje, aun para los niños que logran ir a la escuela”. (p.8)

En el Perú la calidad del servicio educativo tiene sus principales focos en el rendimiento de pruebas objetivas, tales como las Evaluaciones Censales Estudiantiles (ECE), dichas pruebas son aplicadas a tres de los niveles de la Educación Básica Regular EBR donde los resultados no muestran las capacidades y habilidades que tiene cada estudiante realmente y las competencias que necesitan los alumnos de hoy para enfrentar situaciones de la vida cotidiana. Esta manera de evaluación es pobre y poco fundamentada, además, la gestión de gobierno, así como los organismos correspondientes en materia educativa, como el Ministerio de Educación, Ugeles entre otros se olvidan de otros indicadores que incluyen la calidad de servicio educativo en nuestro país. Para precisar mejor esta idea observemos como nuestra inversión estatal es mezquina en lo que respecta a Educación, solo el 3.9% de su Producto Bruto Interno (PBI) es destinado a este fin, según el Banco Mundial. Siendo esta la más decadente en Sudamérica. La cifra ha sido la misma durante más de dos décadas, esto afecta y determina que en nuestras aulas encontremos la realidad de los malos manejos, maestros poco salarios y capacitados, infraestructura paupérrima en algunas regiones que no van acorde a las generaciones actuales, entre otros.

Suarez (2014), en su tesis de maestría titulada *Evaluación de la gestión*



*escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de ciudad de Machala, provincia de oro – Ecuador, periodo 2013- 2014.* El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre gestión escolar con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala. La población fue conformada por todos los miembros de la comunidad educativa del colegio Juan Montalvo, la muestra estuvo conformada por tres directivos, 172 estudiantes y 35 docentes, se aplicó una encuesta por cada variable y como instrumento dos cuestionarios. La investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo con diseño correlacional. Se llegó a la siguiente conclusión luego de evaluar los resultados: Los resultados de la investigación reportan que existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala. Existe una correlación alguna y con el nivel de significancia 0.01 y se rechaza la hipótesis nula en el sentido que existe relación significativa entre las dos variables de estudio.

Encontramos a Saromo (2015) en su tesis de maestría titulada *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P “Corazón de Jesús El Roble Puente Piedra-Lima, 2015”* realizado en la Universidad Cesar Vallejo. La presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el diseño de investigación no experimental de tipo transversal, con una muestra de 145 padres de familia y 21 docentes se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos de dos cuestionarios, uno por cada variable. El resultado fue 79,590 para la variable gestión institucional y 100,265 para la variable calidad de servicio. Se concluye la existencia de una correlación positiva entre la gestión institucional y calidad de servicio.

### **Variable gestión educativa**

En la concepción de los diversos autores referente a la gestión educativa, encontramos a Rosado (2013) quien señala que la gestión educativa: Es la actividad que se realiza para mejorar las políticas educativas que van a dirigir el accionar las actividades de toda la institución educativa, además: “Implica transitar de la construcción de propuestas, que se expresan en planes y programas, hasta las relaciones sociales en las aulas” (p.11)

## **Variable calidad de servicio**

Vargas & Aldana de Vega (2014) menciona con respecto a la calidad de servicio: “Es el dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas” (p.331), es decir tomando como el caso del sector educativo el dinamismo se produce en el momento de la enseñanza aprendizaje, entre los docentes y los alumnos, y el objetivo principal es satisfacer las necesidades de los alumnos respecto a su aprendizaje.

## **Método**

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental y corte transversal. Coincidiendo con Hernandez (2010) porque las variables no serán manipuladas arbitrariamente, si no que se tomaran tal cual del medio investigativo y también nos menciona que es transaccional o transversal ya que: los datos serán recogidos en un momento determinado. Es de tipo descriptivo porque va a describir características específicas de las personas u objetos de estudio, es también correlacionar por lo cual se utilizaran instrumentos, aplicado, y se conocerá la relación existente entre ambas variables en estudio. Se realizó una encuesta por 80 docentes de la institución educativa, la muestra es de tipo no probabilística censal. Se midió la gestión educativa y sus respectivas dimensiones institucional, pedagógica, y administrativa y la variable calidad de servicio con sus dimensiones calidad estructural, calidad técnico didáctico pedagógico, calidad de servicio y calidad de gestión, haciendo un total de 16 y 26 ítems distribuidos en cada cuestionario respectivamente, se utilizó la escala de Likert, para medir las variables. Finalmente los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS 22 mediante el estadígrafo del Rho de Spearman.

## **Resultados**

Los resultados descriptivos, muestran la información del nivel de cada variable recogida del medio de investigación, así como también el contraste de la hipótesis donde se observa la relación existente entre las dos variables: gestión educativa y calidad del servicio en la institución educativa “La Merced

Galois” en la UGEL Ventanilla 2017 con un nivel de relación altamente significativo y de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ( $r_s = ,941$ ;  $p = ,000$ ), por lo que se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 1

*Correlación de las variables gestión educativa y calidad de servicio en la institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017*

		Gestión educativa	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión educativa (agrupado)	1,000	,941**
		.	,000
		80	80
Rho de Spearman	Calidad de servicio educativo	,941**	1,000
		,000	.
		80	80

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

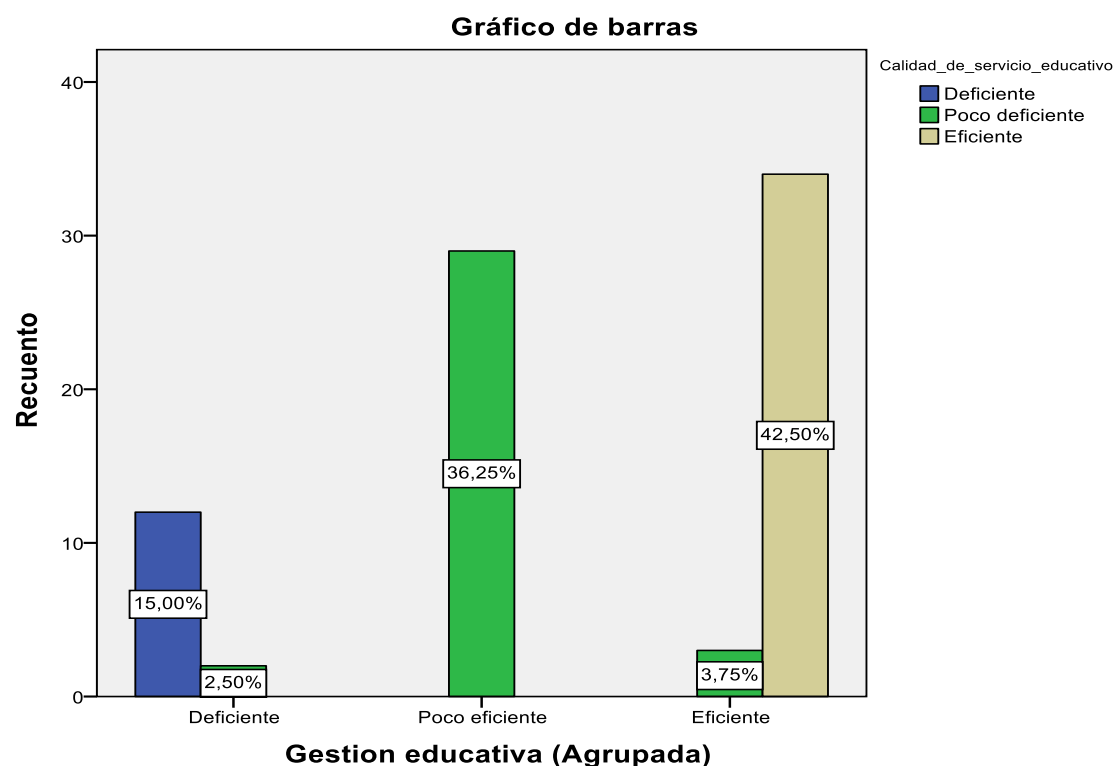


Figura 1 Relación entre la gestión educativa y calidad de servicio en la institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017

## Discusión

El presente trabajo de investigación cuyo objeto fue conocer la existencia de la relación entre la gestión educativa y el calidad de servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, de acuerdo con el Minedu

(2011) quien establece un concepto sobre gestión educativa y el cual señala que es “La capacidad de articular de forma óptima los recursos del sector educativo que se dispone, a fin de lograr los objetivos que se dese alcanzar” (p.12) señala en otras palabras, que el gestor educativo debe realizar las diversas diligencias en todas sus dimensiones a fin de lograr los objetivos deseados, articular estrategias y utilizar los recursos necesarios entre los integrantes de la organización a fin de lograr la las metas educativas.

Coincidiendo lo mencionado con Senlle & Gutierrez, (2005), obtener la calidad de servicio se singulariza en “El deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente”. (p.51), en todas las instituciones particulares los servicios son prestados a los estudiantes, se establece un ambiente adecuado y la utilización de recursos apropiados para un aprendizaje óptimo y de calidad, que es el objetivo principal. Con respecto al servicio Aldana (2013) quien señala al respecto tambien que es el “Sistema, proceso, función o tarea que el proveedor ofrece al cliente y que se caracteriza esencialmente por la intangibilidad, sin otorgar propiedad alguna” (pag.157), es decir se ofrece calidad en el servicio educativo que se brinda a los estudiantes, es el aprendizaje el producto final que es una propiedad intangible. Por otro lado, hay sectores donde el gestor educativo, necesita de una grupo humano eficiente, para lograr estas metas educativas. Sobre estas bases el estudio realizado en los docentes y padres de familia de la Institución educativa “La Merced Galois” perteneciente a la jurisdicción administrativa de la UGEL Ventanilla de ese mismo distrito, orientado a conocer la relación de la gestión educativa y la calidad de servicio que se ofrece en la mencionada institución, ponen de manifiesto los siguientes hallazgos:

Con respecto a la hipótesis general: orientado a establecer la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, se pudo constatar que en el campo descriptivo, la concomitancia entre variables es favorable (46,30%), es decir casi la mitad de los encuestados y personal de la mencionada institución indicaron sentir la eficiencia con la gestión educativa: Administrativa, Institucional y pedagógica en relación con la calidad de servicio: Estructural, Didáctico – pedagógico, servicio y de gestión con un grado alto de Correlación Rho de

Spearman ( $r_s = ,941$ ;  $p = ,000$ ); este hallazgo, se colige el énfasis del gestor educativo en la calidad de servicio brindado, expresada en el Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas (2011).

En este caso el resultado se vincula directamente con lo investigado por Morales (2012) en la ciudad de Lima, en su tesis de maestría titulada *Gestión educativa y calidad educativa en el colegio Antares Santiago de Surco 2012* realizado en la Universidad Cesar Vallejo, donde el resultado fue al igual que en nuestra investigación que la gestión educativa está relacionada con la calidad educativa según la correlación de Spearman con valor de 0,516 y  $p=0,000$  esto indica una correlación de nivel moderado, que se asemeja a los resultados obtenidos en nuestra investigación donde obtuvimos una correlación alta.

De la misma manera también coincidimos con la investigación de Tenorio (2012) en su trabajo de investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Villa María del Triunfo” de la UGEL 01*, en el año 2012 el autor demostró en su investigación semejante a la nuestra, y tomando la prueba de correlación  $r = 0,491$  con una  $p= 0,000$  ( $p<0.05$ ), concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01. Todos nuestros antecedentes coinciden en los resultados sobre la relación que se establece entre la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas, y si bien es cierto los niveles pueden ser variados, las conclusiones son similares. Por lo tanto nuestra investigación se ve afianzada en los antecedentes tomados, ya que los resultados tienen un soporte básico.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 1, referente a la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio dimensión calidad estructural, se halla que el personal de la institución señaló que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ( $r_s = ,896$  ;  $p=000$ ), esto quiere decir que los docentes y demás personal tienen una percepción sobre la relación de la labor del gestor educativo y la calidad estructural en lo que concierne: factores físicos , concordando con Senlle & Gutierrez (2005) este aspecto comprende: “Locales amplios e iluminados, ventilación apropiada, aulas de capacidad apropiada, sillas cómodas, mesas aptas a las dinámicas de grupos que el docente utilice, elementos de seguridad,

rampas para alumnos discapacitados, entre otros”(p.25). En otras palabras la relación es directamente proporcional a mejor gestión educativa que realicen los directivos, la calidad de servicio brindada en la institución, será cada vez más productiva. Por otro lado contrastamos los resultados obtenidos con los factores técnicos, Senlle & Gutierrez (2005) quienes indican que hace referencia a lo relacionado con : “Docentes titulados, entrenados específicamente en materia educativa, material educativo, biblioteca, tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático”(p.25), es decir todo lo relacionado a la estructura profesional pedagógica, y es aquí quien el gestor educativo haciendo uso de sus habilidades directivas realiza la selección adecuada del personal quienes lo acompañaran a desarrollar óptimamente el ámbito sobre gestión pedagógica, así como también las herramientas necesarias para una mejor productividad del proceso enseñanza aprendizaje. El Ipeba (2013) órgano operador del Sineace, menciona un factor necesario que hace referencia con el área estructural, y señala: “Es el Conjunto de recursos que dan soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje y al desarrollo de las competencias esperadas”, en otras palabras al contrastar los resultados obtenidos con lo recalado en el área teórica podemos resumir que son necesarios los factores materiales y técnicos para el logro de la objetivos institucionales que son necesarios para un aprendizaje óptimo y significativo de los estudiantes, es de esta manera que se evidencia la relación estrecha entre la variable gestión educativa y calidad de servicio en su dimensión calidad estructural.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 2, referente a la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio dimensión calidad didáctico pedagógico, se encontró que el personal de la institución señala que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ( $r_s = ,896$  ;  $p=000$ ), esto quiere decir que los docentes y demás personal tienen una percepción sobre la relación de la labor del gestor educativo y la calidad didáctico pedagógico que se muestra en la Institución señala. La calidad didáctico pedagógico se resume según Senlle & Gutierrez (2005) como: “La preparación docente y los recursos metodológicos que empleen en su cometido, es necesario que la enseñanza se haga utilizando dinámicas de grupo y técnicas de interacción que todo docente debe conocer y utilizar” (p.54), es decir la calidad del servicio educativo se mide según el nivel, metodología y proceso de

enseñanza aprendizaje que se imparte en el aula, está basado netamente en el desempeño pedagógico, el gestor educativo, puede evaluar este proceso mediante las Rubricas de observación de aula del desempeño docente vinculadas al Dominio 2 del Marco del Buen desempeño Docente. En contraste a los resultados obtenidos en nuestra investigación, cabe señalar que es el director el líder pedagógico de toda institución y si bien no está en contacto directo en las aulas, su función es crear y mejorar constantemente el contexto adecuado, con los miembros educativos, al igual que con los factores materiales, para poder lograr un aprendizaje ideal que es el objetivo principal y de esta manera asegurar la calidad didáctica pedagógica que se encuentra relacionada estrechamente con la gestión educativa.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 3, referente a la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio dimensión calidad de servicio propiamente dicha, se encontró que el personal de la institución señala que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ( $r_s = ,897$  ;  $p=000$ ), esto quiere decir que los docentes y demás personal tienen una percepción sobre la relación de la labor del gestor educativo y la calidad en el servicio interno y calidad de servicio externo que se brinda en la Institución educativa. Tomando como referencia a Vargas & Aldana de Vega (2014) con respecto al concepto de servicio quienes señalan: “Conjunto de esfuerzos humanos, que se traduce en actividades armonizadas para incrementar la satisfacción, deseos y expectativas de quien lo requiera”(p.156), se explica de esta manera que nuevamente encontremos al gestor educativo, quien es el encargado principal de organizar a los miembros de la comunidad educativa a fin de brindar prestaciones optimas, confiables para los estudiantes para satisfacer sus necesidades académicas, tomando por otro lado nuestro autor base Senlle & Gutierrez (2005) quien señala sobre el servicio interno: “Son aquellos comités de calidad en los cuales los clientes internos (comunidad educativa) puedan expresar sus necesidades y expectativas que ayuden a mantener el buen clima, a fin de lograr los objetivos para la satisfacción de los clientes externos (alumnos)” (p.59). Esto quiere decir que el gestor educativo debe organizar eficientemente las labores académicas, con el fin de mantener un grupo entusiasta, evitando los conflictos y que puedan brindar un aprendizaje óptimo a los educandos. Por otro lado Senlle & Gutierrez (2005) también señalan

la calidad en el servicio externo, esto se reduce en: “El cumplimiento de lo pactado” (p.59), que muestran claramente que el gestor educativo está vinculado con el cumplimiento de lo propuesto al inicio y durante las labores educativas, a fin de lograr los objetivos educacionales. Con los resultados obtenidos coincidimos plenamente que existe un nexo de la gestión educativa con la calidad en el servicio que se brinda en la institución educativa.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 4, referente a la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio dimensión calidad de gestión, se encontró que el personal de la institución señala que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ( $r_s = ,877$  ;  $p=000$ ), esto quiere decir que los docentes y demás personal tienen una percepción sobre la relación de la labor del gestor educativo y la calidad de gestión que se brinda en la Institución educativa. Citando a Senlle & Gutierrez (2005), quien nos menciona lo relacionado a calidad de gestión: “Es el referente al que el director este entrenado suficientemente en temas de gestión y realice las tareas propias del cargo”, el trabajo que realice el gestor educativo, será el conclusión el resultado en la perspectiva que tengan los miembros de la comunidad educativa, y concluyendo la presente investigación se concuerda con los autores mencionados la relación significativa que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio que se brinda en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

## **Conclusiones**

### **Primero**

Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, según el coeficiente de correlación de Spearman con grado alto ( $r_s = 0.941$ ,  $p = .000$ ), coincidiendo con los resultados ( $p < 0,05$ ), y una relación del 46,30% que señalan la eficiencia, en lo que se concuerda que mientras la gestión educativa sea manejada con prudencia, la calidad en los servicios educativos será eficaz.



**Segundo:**

Por otro lado se ha determinado que existe una relación directa y altamente significativa y grado alto ( $r_s = 0.896$ ,  $p = .000$ ) entre la gestión educativa y la calidad estructural de la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ( $p < 0,05$ ), lo que colige que a mejor gestión educativa, buenos resultados en la calidad de servicio estructural.

**Tercero:**

Se colige también que el resultado, muestra que existe una relación directa, altamente significativa y de grado alto ( $r_s = 0.896$ ,  $p = .000$ ) entre la gestión educativa y calidad didáctico pedagógico de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017 según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ( $p < 0,05$ ) con lo que se colige que a mejor gestión educativa, óptimos resultados en la dimensión didáctica pedagógica.

**Cuarto:**

Se colige también que el resultado, muestra que existe una relación directa, altamente significativa y de grado alto ( $r_s = 0.897$ ,  $p = .000$ ) entre la gestión educativa y calidad de servicio interno y externo de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017 según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ( $p < 0,05$ ) con lo que se infiere que a mejor gestión educativa, excelentes resultados en la dimensión calidad de servicio.

**Quinto:**

Se colige también que el resultado, muestra que existe una relación directa, altamente significativa y de grado alto ( $r_s = 0.877$ ,  $p = .000$ ) entre la gestión educativa y calidad de gestión en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL 2017 según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ( $p < 0,05$ ) con lo que se concluye que a mejor gestión educativa, óptimos servicios de gestión.

## Recomendaciones

### **Primera:**

Se recomienda a los directivos institucionales, realizar anualmente un diagnóstico, a fin de conocer las debilidades, fortalezas oportunidades y amenazas de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, de esta manera mejorar las falencias presentadas y enfatizar los logros, a fin de optimizar los servicios brindados.

### **Segundo:**

Por otro lado también es recomendable, trabajar los logros previstos, en base a compromisos institucionales, proyecto de mejora institucional a corto plazo con el apoyo de toda la comunidad de la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, de esta manera se podría determinar la situación del progreso hacia las metas propuestas, y también el retraso de las mismas, sea el caso.

### **Tercero:**

Se recomienda a los gestores educativos, estar al tanto de la calidad estructural que se ofrece en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, verificar las necesidades en lo que respecta factores materiales, o la mejora constante de factores técnicos, a fin de brindar excelentes servicios educativos.

### **Cuarto:**

Es recomendable también que los gestores educativos, pongan énfasis en el monitoreo y acompañamiento pedagógico, de la práctica docente en el área didáctico y metodológico, como líderes pedagógicos, de la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, ya que depende netamente de la labor supervisora de los directivos para que la enseñanza se estén realizando con eficiencia, así como la entrega oportuna de los materiales necesarios para brindar un servicio de calidad

### **Quinto:**

Los gestores directivos deben realizar un análisis frecuente sobre los servicios educativos y otros servicios adicionales que brinda la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla, ya sea mediante instrumentos de recolección de datos, es decir las encuestas al personal docente así como al alumnado y padres de familia de la Institución para conocer la satisfacción de los mismos, detectar falencias y mejorarlas, ya que la calidad de servicio es una mejora continua del mismo.

**Sexto:**

Por último, y no menos importante se sugiere que los líderes educativos estén capacitándose constantemente en métodos y estrategias de liderazgo que permita mantener bien orientado todos los sectores de su gestión, de esta manera cuando todos los subsistemas de gestión trabajan articulados se obtendrá la calidad total de la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

### **Bibliografía**

- Minedu. (2011). *Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas*. Lima: Minedu.
- Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Bogota: Ecoe Ediciones 2014.
- Saromo, L. (2015) *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P “Corazón de Jesús El Roble” Puente Piedra Lima, 2015*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima Perú
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad de los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos.

**Anexo 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES					
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativa en la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017?</p> <p><b>Específicos:</b> <b>Específico 1</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad estructural de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017?</p> <p><b>Específico 2</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad metodológica – didáctico práctica de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017?</p> <p><b>Específico 3</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativo y la calidad de</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativa en la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017</p> <p><b>Específicos:</b> <b>Específico1</b> Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad estructural de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017?</p> <p><b>Específico 2</b> Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad metodológica didáctica practica la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017</p> <p><b>Específico 3</b> Determinar la relación que existe entre la gestión</p>	<p><b>General :</b> Existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativa en la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017</p> <p><b>Específicos:</b> <b>Específica 1</b> Existe relación entre la gestión educativa y la calidad estructural de la Institución Educativa. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017</p> <p><b>Específica 2</b> Existe relación entre la gestión educativa y la calidad metodológica didáctica de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017</p> <p><b>Específica 3</b> Existe relación entre la gestión educativa y la calidad en el servicio de la Institución Educativa</p>	Variable 1: Gestión educativa					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango	
			Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima Institucional.</li> <li>- Organización Institucional.</li> <li>- Instrumentos de gestión.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Distribución de tareas.</li> <li>- Valores Institucionales</li> </ul>	<p>1,2</p> <p>3,4</p> <p>5,6</p> <p>7,8</p>	<p>(5) Siempre</p> <p>(4) Casi Siempre</p> <p>(3)A veces</p> <p>(2) Casi Nunca</p> <p>(1 ) Nunca</p>	<p>Eficiente (31-40)</p> <p>Poco eficiente (20-30)</p> <p>Deficiente (8-19)</p>	
			Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversificación y contextualización curricular.</li> <li>- Evaluación del desempeño docente.</li> <li>- Estrategias metodológicas y didácticas, evaluación de los aprendizajes.</li> <li>- La formación y actualización docente.</li> </ul>	<p>9,10</p> <p>11,12</p> <p>13,14</p>	<p>(5) Siempre</p> <p>(4) Casi Siempre</p> <p>(3)A veces</p> <p>(2) Casi Nunca</p> <p>(1 ) Nunca</p>	<p>Eficiente (22-30)</p> <p>Poco eficiente (14-21)</p> <p>Deficiente (6-13)</p>	
Gestión Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos, materiales, económicos.</li> </ul>	<p>15,16</p> <p>17,18, 19</p>		<p>Eficiente (15-25)</p> <p>Poco eficiente</p>				

<p>servicio de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017?</p> <p><b>Específico 4</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativo y la calidad de gestión de la Institución Educativa “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017?</p>	<p>educativo y la calidad de servicio de la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017</p> <p><b>Específico 4</b> Determinar la relación que existe entre la gestión educativo y la calidad de gestión de la I.E. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla Callao 2017</p>	<p>“La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017</p> <p><b>Específica 4</b> Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de gestión en la Institución Educativa. “La Merced Galois” de la UGEL Ventanilla 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El cumplimiento de la normatividad.</li> <li>- Supervisión de las funciones.</li> </ul>		(10-14) Deficiente (4-9)		
			Variable 2 : Calidad del servicio educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Calidad Estructural	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores físicos</li> <li>- Factores técnicos</li> </ul>	20,21,	(5) <i>Excelente</i> (4) <i>Bueno</i> (3) <i>Regular</i> (2) <i>Malo</i> (1) <i>Deficiente</i>	Eficiente (31-35) Poco eficiente (20-30) Deficiente (8-19)
					22,23,		
24,25,							
26							
Calidad Didáctico pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación Docente.</li> <li>- Recursos metodológicos</li> <li>- Cooperación, colaboración trabajar en equipo.</li> <li>- Uso de dinámicas de grupo y técnicas de interacción</li> <li>- Sistema de evaluación integral.</li> </ul>	27,28	(5) <i>Excelente</i> (4) <i>Bueno</i> (3) <i>Regular</i> (2) <i>Malo</i> (1) <i>Deficiente</i>	Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)			
		29,30					
		31,32					
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio interno.</li> <li>- Calidad de servicio externo.</li> </ul>	33,34,	(5) <i>Excelente</i> (4) <i>Bueno</i> (3) <i>Regular</i> (2) <i>Malo</i> (1)	Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente			
		35,36,					

					37,38,	<i>Deficiente</i>	(6-13)
			Calidad de Gestión	Directivo capacitado. Gestión directiva. Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad.	39,40, 41, 42 43, 44 45	(5) <i>Excelente</i> (4) <i>Bueno</i> (3) <i>Regular</i> (2) <i>Malo</i> (1) <i>Deficiente</i>	Eficiente (25-35) Poco Eficiente (15-24) Deficiente (6-14)

**Anexo 3**

**Institución Educativa Privada  
“La Merced Galois”  
Cuestionario para determinar la gestión educativa  
Área Coordinación Académica**

Estimado colega esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre la gestión educativa de la directora y la calidad del servicio educativo que se brinda en nuestra institución,

Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x en una opción Totalmente de desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral(3) De acuerdo(4) Totalmente de acuerdo(5)

VARIABLE : GESTIÓN EDUCATIVA					
Dimensión gestión Institucional.	5	4	3	2	1
1. La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.					
2. La dirección se preocupa por desarrollar una cultura de Identidad Institucional					
3. El PEI sirve como apoyo para la mejora de la calidad educativa.					
4. La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones entre sus docentes					
5. La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades					
6. La dirección Institucional comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.					
7. La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa					
Dimension : Gestión pedagógica	5	4	3	2	1
8. La dirección elabora a inicio de año la Programación Curricular junto a los docentes					
9. La dirección propone un Programación Curricular diversificado y acorde al contexto.					
10. La dirección realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.					
11. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa					

12. La dirección proporciona a los docentes de materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase					
13. La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.					
<b>Dimensión : Gestión administrativa</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14. La dirección se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución					
15. La dirección distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente					
16. La dirección realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.					



**Institución Educativa Privada  
"La Merced Galois"  
Cuestionario para determinar la calidad de servicio  
Área Coordinación Académica**

Estimado colega esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre la gestión educativa de la directora y la calidad del servicio educativo que se brinda en nuestra institución,

Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x en una opción Totalmente de desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral(3) De acuerdo(4) Totalmente de acuerdo(5)

VARIABLE : CALIDAD DEL SERVICIO					
Dimensión calidad estructural	5	4	3	2	1
1. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
2. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
3. La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje					
4. La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo					
5. La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.					
6. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.					
7. La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.					
Dimensión calidad metodológico didáctico practico	5	4	3	2	1
8. Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.					

9. Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
10. Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					
11. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.					
12. Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					
13. . La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)					
<b>Dimension : calidad de servicio</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14. Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.					
15. Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
16. Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.					
17. La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
18. La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
19. La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					
<b>Dimensión : calidad de gestión</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
20. La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.					
21. La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
22. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
23. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					

24. La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
25. La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
26. El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad					









Base de datos Confiabilidad Alpha de Cronbach.

	GESTIÓN INSTITUCIONAL							GESTIÓN ADMINISTRATIVA							ADMINISTRATIVA			CALIDAD ESTRUCTURAL							CALIDAD DIDACTICO - PEDAGOGICO							CALIDAD DE SERVICIO					CALIDAD DE GESTIÓN					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
INF 01	3	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2
INF 02	3	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2
INF 03	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	
INF 04	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	
INF 05	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
INF 06	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
INF 07	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	
INF 08	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	
INF 09	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
INF 10	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
INF 11	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	
INF 12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	
INF 13	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
INF 14	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
INF 15	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
INF 16	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
INF 17	3	3	2	3	3	2	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
INF 18	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
INF 19	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
INF 20	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	



## Anexo 04



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Gestión Institucional</b>								
01	- La dirección motiva un adecuado clima laboral.	✓		✓		✓		
02	- La dirección genera un clima de Identidad Institucional	✓		✓		✓		
03	- La dirección elabora el PEI, con la participación de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
04	- La dirección hace respetar el Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones	✓		✓		✓		
05	- La dirección Institucional tiene comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
06	- La dirección Institucional comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.	✓		✓		✓		
07	- La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Gestión Pedagógica</b>								
09	- La dirección elabora a inicio de año la Programación Curricular junto a los docentes.	✓		✓		✓		
10	- La dirección propone un Programación Curricular diversificado y acorde al contexto.	✓		✓		✓		
11	- La dirección realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.	✓		✓		✓		
12	- La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
13	- La dirección proporciona a los docentes de materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase.	✓		✓		✓		
14	- La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

DIMENSIÓN 3 Gestión Administrativa		Si	No	Si	No	Si	No
15	- La dirección se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución.	✓		✓		✓	
16	- La dirección distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente.	✓		✓		✓	
19	- La dirección realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Jaramillo Ostos  
 DNI: 10254317

Especialidad del validador: Temático

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de 12 del 2017

Mgtr. Dennis Jaramillo Ostos  
 Cátedra Universitaria

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Estructural</b>								
01	- La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	/		/		/		
02	- La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	/		/		/		
03	- La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad, rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.	/		/		/		
04	- La Institución educativa cuenta con material didáctico, bibliotecas.	/		/		/		
05	- La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 Calidad Didáctico – Pedagógico</b>								
07	- Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	/		/		/		
08	- Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	/		/		/		
09	- Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	/		/		/		
10	- La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	/		/		/		



11	- Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	/		/		/		
12	- La evaluación realizada por los docentes es acorde a la actualidad (rubricas)	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3 Calidad de servicio</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	- Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	/		/		/		
14	- Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	/		/		/		
15	- Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	/		/		/		
16	- La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	/		/		/		
17	- La Institución educativa cumple con las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	/		/		/		
18	- La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4 Calidad de gestión</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	- La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	/		/		/		
20	- La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	/		/		/		
21	- El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	/		/		/		
22	- La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	/		/		/		
23	- La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	/		/		/		
24	- La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	/		/		/		



ESCUELA DE POSTGRADO

29	- La gestión social del directo es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	/		/		/	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Jaramillo Ostos  
DNI: 10354317

Especialidad del validador: Temático .....  
.....01...de...12...2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 -----  
 Mgtr. Dennis Jaramillo Ostos  
 Catedra Universitaria

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Gestión Institucional</b>							
01	- La dirección motiva un adecuado clima laboral.	✓		✓		✓		
02	- La dirección genera un clima de Identidad Institucional	✓		✓		✓		
03	- La dirección elabora el PEI, con la participación de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
04	- La dirección hace respetar el Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones	✓		✓		✓		
05	- La dirección Institucional tiene comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
06	- La dirección Institucional comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.	✓		✓		✓		
07	- La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Gestión Pedagógica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
09	- La dirección elabora a inicio de año la Programación Curricular junto a los docentes.	✓		✓		✓		
10	- La dirección propone un Programación Curricular diversificado y acorde al contexto.	✓		✓		✓		
11	- La dirección realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.	✓		✓		✓		
12	- La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
13	- La dirección proporciona a los docentes de materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase.	✓		✓		✓		
14	- La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Gestión Administrativa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	- La dirección se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución.	✓		✓		✓		
16	- La dirección distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente.	✓		✓		✓		



19	- La dirección realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Perez Saavedra, Segundo   DNI: 25621951

Especialidad del validador: Gestión de la Educación


...01...de...12...del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Estructural</b>							
01	- La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	✓		✓		✓		
02	- La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	- La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad, rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.	✓		✓		✓		
04	- La Institución educativa cuenta con material didáctico, bibliotecas.	✓		✓		✓		
05	- La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Calidad Didáctico – Pedagógico</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
07	- Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	✓		✓		✓		
08	- Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	✓		✓		✓		
09	- Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
10	- La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	✓		✓		✓		
11	- Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	✓		✓		✓		
12	- La evaluación realizada por los docentes es acorde a la actualidad (rubricas)	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Calidad de servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	- Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	✓		✓		✓		



14	- Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	✓		✓		✓	
15	- Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	✓		✓		✓	
16	- La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓	
17	- La Institución educativa cumple con las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	✓		✓		✓	
18	- La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4 Calidad de gestión</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	- La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	✓		✓		✓	
20	- La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	✓		✓		✓	
21	- El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	✓		✓		✓	
22	- La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	✓		✓		✓	
23	- La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	✓		✓		✓	
24	- La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	✓		✓		✓	
25	- El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ X ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pérez Saravento, Segundo    DNI: 25601051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación  
 .. del .. de 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Pérez Saravento

Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Gestión Institucional</b>								
01	- La dirección motiva un adecuado clima laboral.	✓		✓		✓		
02	- La dirección genera un clima de Identidad Institucional	✓		✓		✓		
03	- La dirección elabora el PEI, con la participación de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
04	- La dirección hace respetar el Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones	✓		✓		✓		
05	- La dirección Institucional tiene comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
06	- La dirección Institucional comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.	✓		✓		✓		
07	- La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Gestión Pedagógica</b>								
09	- La dirección elabora a inicio de año la Programación Curricular junto a los docentes.	✓		✓		✓		
10	- La dirección propone un Programación Curricular diversificado y acorde al contexto.	✓		✓		✓		
11	- La dirección realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.	✓		✓		✓		
12	- La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
13	- La dirección proporciona a los docentes de materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase.	✓		✓		✓		
14	- La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 Gestión Administrativa</b>								
15	- La dirección se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución.	✓		✓		✓		

16	- La dirección distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente.	✓	✓	✓		
19	- La dirección realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre    DNI: 25451905

Especialidad del validador: GETTON EDUCACIONAL

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Estructural</b>								
01	- La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	✓		✓		✓		
02	- La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	- La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad, rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.	✓		✓		✓		
04	- La Institución educativa cuenta con material didáctico, bibliotecas.	✓		✓		✓		
05	- La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Calidad Didáctico – Pedagógico</b>								
07	- Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	✓		✓		✓		
08	- Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	✓		✓		✓		
09	- Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
10	- La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	✓		✓		✓		
11	- Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	✓		✓		✓		
12	- La evaluación realizada por los docentes es acorde a la actualidad (rubricas)	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 Calidad de servicio</b>								
13	- Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	✓		✓		✓		

14	- Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	✓		✓		✓	
15	- Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	✓		✓		✓	
16	- La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓	
17	- La Institución educativa cumple con las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	✓		✓		✓	
18	- La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4 Calidad de gestión</b>	Si	No	Si	No	Si	No
19	- La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	✓		✓		✓	
20	- La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	✓		✓		✓	
21	- El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	✓		✓		✓	
22	- La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	✓		✓		✓	
23	- La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	✓		✓		✓	
24	- La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	✓		✓		✓	
25	- El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE ..... DNI: 25451905 .....

Especialidad del validador: SECTOR EDUCACIONAL .....  
.....de... 2017

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 05

**Correlaciones no paramétricas****Correlaciones**

			Gestion educativa (Agrupada)	Calidad_de_servicio_educativo
Rho de Spearman	Gestion educativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad_de_servicio_educativo	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Gestion educativa (Agrupada)	Calidad estructural
Rho de Spearman	Gestion educativa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad estructural	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Gestion educativa (Agrupada)	Calidad didactico pedagogico (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestion educativa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad didactico pedagogico (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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





### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Nancy Cuenca Robles, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **Gestión educativa y calidad del servicio educativo de la institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017** del estudiante **Connie Stephanie Sánchez Chamorro**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo del 2018



  
Dr. Nancy Elena Cuenca Robles

DNI: 08525952



Resumen de coincidencias

22%



Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa "La Merced - Galois" UGEL Ventanilla 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Administración de la educación



AUTOR:

Bs. Connie Stephanie Sanchez Chamorro

ASESOR:

Dra Nancy Cuenca Robles

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad educativa

Lima - Perú, 2018

- 1 pt.scribd.com Fuente de Internet 2%
- 2 repositorio.ure.edu.pe Fuente de Internet 2%
- 3 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 2%
- 4 es.slideshare.net Fuente de Internet 2%
- 5 issuu.com Fuente de Internet 1%
- 6 www.scribd.com Fuente de Internet 1%
- 7 repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet 1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SANCHEZ CHAMBERO CONNIE STEPHANIE  
D.N.I. : 46846555  
Domicilio : H3 U Lote 21 Sector E. Pachacutec  
Teléfono : Fijo : Móvil : 994952965  
E-mail : connie.tiff@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Titulo :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra  
Mención : Administración de la Educación

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SANCHEZ CHAMBERO CONNIE STEPHANIE

Titulo de la tesis:

"GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LA MERCEDE GARCÉS" UDEL VENTANILLA 2017"

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 13-08-18



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*William Flores*  
*1278-18*

## FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

.....  
..... *VISTO BUENO* .....  
.....

ESCUELA DE POSGRADO

..... *Connie Stephanie Sanchez Chamorro* ..... con DNI N° *46846555*  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en *Mz U lote 21 Sector E-3 Pachacutec - Ventanilla*  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2016-II* del programa: *Maestría en*  
(Promoción) (Nombre del programa)  
*Administración de la Ed.* ..... identificado con el código de matrícula N° *7001060227* .....  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

..... *Se verifique mi tesis, con el visto bueno en base a las*  
*observaciones* .....



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *09* de *Agosto* ..... de 2018

*Connie Sanchez*  
.....  
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. ....
- b. ....
- c. ....
- d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al  
Teléfonos: *994758962*  
Email: *connie-tiff@hotmail.com*



*Verónica Pacheco*