

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

**Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción
de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos - 2017**

Presentada por:

Harold Cristian COOK GARCIA BLASQUEZ

Asesor:

David Beto PALPA GALVÁN

**Para optar al Grado Académico de
Doctor en Ciencias de la Educación**

Lima – Perú

2018

**Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción
de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos - 2017**

Esta tesis la dedico a mis padres, esposa e hijos por estar siempre en los momentos difíciles de mi vida.

Agradecimiento

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad, también doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento.

Reconocimiento

Mi reconocimiento a la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta.

Tabla de contenidos

Carátula.....	i
Título	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Reconocimiento	v
Tabla de contenidos.....	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I. Planteamiento del problema.....	14
1.1. Determinación del problema.....	14
1.2. Formulación del problema: general y específicos	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.	15
1.3. Objetivos: general y específicos	16
1.3.1. Objetivo general.	16
1.3.2. Objetivos específicos.	16
1.4. Importancia y alcance de la investigación	17
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
Capítulo II. Marco teórico	19
2.1. Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.	19

2.1.2. Antecedentes nacionales.	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Gestión institucional.....	24
2.2.2. Calidad educativa.	30
2.3. Definición de términos básicos.....	37
Capítulo III. Hipótesis y variables	38
3.1. Hipótesis: general y específicas	38
3.1.1. Hipótesis general.....	38
3.1.2. Hipótesis específicas.	38
3.2. Variables	39
3.3. Operacionalización de variables	40
Capítulo IV. Metodología	41
4.1. Enfoque de la investigación.....	41
4.2. Tipo de investigación.....	41
4.3. Diseño de investigación	41
4.4. Población y muestra.....	42
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	43
4.5.1. Técnicas.....	43
4.5.2. Instrumentos.....	44
4.6. Tratamiento estadístico	46
4.7. Procedimiento	46
Capítulo V. Resultados	48
5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos	48
5.1.1. Validez.....	48
5.1.2. Confiabilidad.....	48

5.2. Presentación y análisis de los resultados	48
5.2.1. Resultados descriptivos de las variables de estudio.....	49
5.2.2. Contrastación de hipótesis.....	53
5.3. Discusión.....	63
Conclusiones	66
Recomendaciones	67
Referencias	68
Apéndices	72
Apéndice A. Matriz de consistencia	73
Apéndice B. Cuestionario de la encuesta	75
Apéndice C. Validación del instrumento.....	79
Apéndice D. Resultados	80

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.	40
Tabla 2. Baremo de la variable gestión institucional.....	44
Tabla 3. Baremo de la variable calidad del servicio educativo	45
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable gestión institucional	49
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la gestión institucional por dimensiones.....	50
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio educativo	51
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio educativo por dimensiones	52
Tabla 8. Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado.	54
Tabla 9. Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	55
Tabla 10. Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado.	57
Tabla 11. Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	59
Tabla 12. Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	61
Tabla 13. Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	63

Lista de figuras

Figura 1. Gráfico de barras de la variable gestión institucional	49
Figura 2. Nivel de la gestión institucional por dimensiones.....	50
Figura 3. Nivel de la calidad del servicio educativo.....	51
Figura 4. Nivel de la calidad del servicio educativo por dimensiones.	52

Resumen

La finalidad de esta investigación es definir la relación que existe entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017. Se desarrolló una investigación descriptiva causal de diseño no experimental de corte transversal, empleando un enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 60 docentes, de los cuales se tomó una muestra de 52, obtenidos por muestreo aleatorio. Para medir la variable gestión institucional y calidad de servicio educativo, se empleó como instrumento dos cuestionarios, uno para medir la variable gestión institucional, y el otro para medir la variable calidad de servicio educativo respectivamente, en la entidad señalada. Los resultados mostraron que existe una influencia significativa entre la variable gestión institucional y la calidad de servicio educativo ($r = 0,329$; $p = 0,000$), por lo que permitió concluir que la gestión institucional influye, de manera moderada, en la calidad de servicio educativo.

Palabras clave: Gestión institucional – Calidad de servicio educativo.

Abstract

The purpose of this research is to define the relationship that exists between the institutional management and quality of the educational service according to the perception of the teachers of the Military School of Chorrillos - 2017. A causal descriptive investigation of non-experimental cross-sectional design was developed, using a quantitative approach. The population was composed of 60 teachers, of which 52 were taken, obtained by random sampling. To measure the variable institutional management and educational service quality, two questionnaires were used as an instrument, one to measure the institutional management variable, and the other to measure the quality of educational service variable, respectively, in the indicated entity. The results showed that there is a significant influence between the institutional management variable and the quality of educational service ($r = 0.329$, $p = 0.000$), which allowed concluding that the institutional management has a moderate influence on the quality of educational service.

Keywords: Institutional Management - Quality of educational services

Introducción

El presente trabajo de investigación, que tiene como título “Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos - 2017” ha sido desarrollada tomando en cuenta la importancia del estudio.

La investigación es de tipo descriptivo causal, de diseño no experimental. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. El método que se utilizó es el cuantitativo a través del análisis estadístico, que por las características de las variables se empleó para la prueba de hipótesis, la prueba de regresión logística multinomial.

El trabajo se ha desarrollado en cinco (05) capítulos.

El capítulo I, refiere al planteamiento del problema, en ella se preguntó ¿Cómo se relaciona la gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos - 2017?; asimismo se determinaron los objetivos, importancia, alcance y limitaciones que se tuvieron para realizar esta investigación.

El capítulo II, refiere al marco teórico: antecedentes, bases teóricas de ambas variables y la definición de términos básicos.

El capítulo III, está referido a las hipótesis, variables y su operacionalización.

En el capítulo IV se describe la metodología que se empleó para desarrollar esta investigación: enfoque, tipo, diseño, población, muestra, técnicas, instrumentos, etc.

En el capítulo V se presenta los resultados de la investigación, su análisis, discusión, para terminar en las conclusiones y recomendaciones que hace el autor a la dirección.

Capítulo I.

Planteamiento del problema

1.1. Determinación del problema

La gestión de las instituciones educativas comprende acciones de orden administrativo, gerenciales, de política de personal, económico-presupuestales, de planificación, de programación, de regulación y de orientación, entre otras. En este orden de ideas, podemos decir, que la gestión institucional es un proceso que ayuda a una buena conducción de los proyectos y del conjunto de acciones relacionadas entre sí, por lo que las administraciones la emprenden para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica en, con y para la acción educativa.

Este tipo de gestión no sólo tiene que ser eficaz, sino adecuada a contextos y realidades nacionales, debido a que debe movilizar a todos los elementos de la estructura educativa; para lograrlo es necesario coordinar esfuerzos y convertir las decisiones en acciones cooperativas que permitan el logro de objetivos compartidos, los cuales han de ser previamente concertados en un esquema de colaboración y de alianzas intra e interinstitucionales efectivas.

Numerosas acciones sistemáticas, que emergen en los centros y que están dirigidas al logro de objetivos, avanzan con precisión y constancia hacia los fines educativos, que no pueden hoy darse por alcanzados. Efectivamente, estos fines han de estar presentes en cada decisión institucional que se tome, en cada priorización y en cada procedimiento que se implemente en favor de una educación de calidad.

Es apropiado, según lo antes indicado y a opinión del investigador, generar este estudio en la Escuela Militar de Chorrillos con el fin de determinar la gestión institucional y si esta tiene una relación con la calidad del servicio educativo según la percepción de los maestros.

1.2. Formulación del problema: general y específicos

1.2.1. Problema general.

PG. ¿Cómo influye la gestión institucional en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1. ¿Cómo influye la gestión institucional en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?

PE2. ¿Cómo influye la gestión institucional en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?

- PE3 ¿Cómo influye la gestión institucional en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?
- PE4 ¿Cómo influye la gestión institucional en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?
- PE5. ¿Cómo influye la gestión institucional en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?

1.3. Objetivos: general y específicos

1.3.1. Objetivo general.

- OG. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

1.3.2. Objetivos específicos.

- OE1 Demostrar cómo influye la gestión institucional en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.
- OE2. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

- OE3. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.
- OE4 Demostrar cómo influye la gestión institucional en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.
- OE5. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

1.4. Importancia y alcance de la investigación

Las entidades pedagógicas, en el marco de las nuevas tendencias de la búsqueda de mejora de la calidad educativa, requieren mejorar su calidad a través de su gestión.

Al punto de vista teórico esta indagación ayudará al progreso científico dentro del entorno de los métodos de calidad pedagógica.

Al punto de vista práctico, se pretende generar conocimientos y/o sugerir posibles soluciones a las debilidades detectadas en el proceso de investigación para una mejor gestión institucional en la Escuela Militar de Chorrillos. Con esta relación obtendremos en qué medida la gestión institucional se relaciona con cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios educativos que presta la institución, lo que nos ayudará a detectar específicamente aquellos aspectos a replantear, mejorar y potenciar.

Al punto de vista metodológico, ayudará a avanzar a la indagación científica, y se utilizará de apoyo para posteriores indagaciones.

Los resultados de la actual indagación serán de gran utilidad a las autoridades encargadas de la Escuela Militar de Chorrillos para emplear métodos convenientes que posibiliten optimizar la calidad del servicio educativo

Alcance temporal, se elaboró en el segundo semestre del año 2017.

Alcance social, docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017,

Alcance espacial, se efectuó en los establecimientos de la Escuela en mención, en el distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima.

1.5. Limitaciones de la investigación

La gran limitación en estos tipos de investigación social, son el tiempo que disponen los sujetos de investigación, para las encuestas; pero nada que haya impedido terminar esta investigación, coordinamos con la dirección, y recibimos gran apoyo de parte de ella, indicaron un día y hora para las encuestas en conjunto; y por otro lado, la poca bibliografía que sobre el tema existe en los medios castrense nacionales.

Capítulo II.

Marco teórico

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Reyes (2010) efectuó una indagación nombrada “Calidad del Servicio Educativo: Caso de la Escuela de Artes de UABC”, el objetivo de la indagación mencionada es validar el instrumento Servqualing para calcular la calidad de los servicios en entidades universitarias mexicanas y se empleó como apoyo para estudiar la apreciación que poseen los alumnos sobre la calidad del servicio pedagógico brindado en la escuela de artes de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) con el objetivo de agregar un Sistema de Gestión de calidad. El Servqualing, habituado a la realidad universitaria, y valorando solo las apreciaciones de la calidad del servicio. La utilización del instrumento en la Escuela de Artes de la UABC, posibilitó la aprobación del instrumento para próximos usos en el ámbito universitario mexicano. Asimismo, se definieron las dimensiones subyacentes a la calidad del servicio proporcionado, por medio del empleo de procedimientos estadísticos multivariantes como el análisis de actores. Las deducciones señalan que la escala alcanzada es un instrumento fehaciente y apropiado para calificar la calidad

apreciada por los alumnos en los servicios brindados en la entidad, y que puede emplearse, previa evaluación del acondicionamiento y congruencia. Las contestaciones requeridas a los alumnos se manifiestan en una escala tipo Likert que se encuentra entre el 1 (totalmente en desacuerdo) al 7 (totalmente de acuerdo). Se tomó el dictamen de muestras típicas de 47, 69 y 23 alumnos de los distintos campus, de forma global fueron 139 individuos, los cuales estuvieron elegidos por medio de un muestreo no probabilístico, pero teniendo presente valores de particularidad (por turnos, por cursos, tamaño de la población). Para el procedimiento de los datos se usó el paquete estadístico SPSS 13. Por último, dicha indagación tuvo las siguientes deducciones: Para la calificación de la calidad de los servicios en la Escuela de Artes de UABC en México, se usó el instrumento Servqualing, cuyo origen teórico tiene soporte en el Servqual de Parasuraman et al, estimando solo las apreciaciones y adecuada al ambiente universitario mexicano. Dado el registro de consistencia obtenido, alfa de Cronbach de 0.954, el instrumento empleado se estima como aceptablemente seguro para calcular la calidad del servicio pedagógico de grado superior en otras entidades mexicanas semejantes. Con un elevado grado de importancia, el instrumento tiene utilidad de contenido, de criterio y de concepto, por lo cual se puede utilizar para calcular la calidad de servicio percataada por los alumnos de la entidad bajo estudio, previa adecuación y acondicionamiento, en otras entidades semejantes. El instrumento fue útil para reconocer posibilidades de perfeccionamiento en las decisiones de incorporar modelos de gestión de la calidad por parte de la entidad; las respuestas obtenidas brindan a los directivos, datos para el estudio de la entidad y del ambiente llevado a cabo dentro de la proyección estratégica, entre otras ideas de acción operativos.

Duque, Edinson, Chaparro y César (2012), en su indagación nombrada “Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la

UPTC Duitama” efectuada en la ciudad de Bogotá – Colombia, en su periodo de observación que se llevó a cabo la recopilación de información por medio del gestionar de 229 cuestionarios en el plazo alrededor de tres semanas por parte de los alumnos de la UPTC seccional Duitama mediante el comienzo del segundo semestre académico del año 2011 llegó a las siguientes deducciones: Los educadores son los que incurren mayormente de forma directa y en una considerable intensidad sobre la apreciación de la calidad de los alumnos, comprendido si se toma en cuenta la suma de periodos de interacción entre estos dos factores. La calidad percataada por los alumnos con respecto a los educadores está definida fundamentalmente por la calidad práctica (cómo se les otorga el servicio), es decir, por el procedimiento y con relación a los directivos y administrativos en gran medida está definido por la calidad técnica o por el resultado.

Reyes, Reyes y Rodríguez (2010) en su indagación nombrada “Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario” tuvo como fin estudiar las dimensiones esenciales que en gran medida se enlazan con la apreciación de los educadores sobre el triunfo en la calidad del servicio pedagógico en la universidad de Baja California – México. Se corrobora la hipótesis general de que la apreciación de la calidad del servicio pedagógico está enlazada con el significado asignado a las dimensiones que conforman la calidad del mismo de los PTC de licenciatura en la Facultad e Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California en el periodo escolar 2010 -1.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Bernal (2010) generó una indagación nombrada ”Influencia de la convivencia organizacional en la gestión institucional en la sede administrativa Ugel 01”, para obtener el grado académico de Magister en Educación, siendo un tipo de indagación de grado cuantitativo descriptivo de corte transversal, para su análisis utilizó una población de 101

individuos y una muestra de 56 teniendo en cuenta al director, jefes de área, especialistas, empleados administrativos y de servicio de la sede administrativa, se utilizó como instrumento de recopilación de datos un cuestionario. Las deducciones fueron : La cohabitación institucional, referido a la capacidad humana, interviene en un 43,8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Ugel 01, con lo que se confirma la hipótesis propuesta en la indagación, al 95% de confianza la cohabitación institucional, respecto al diseño organizacional, interviene en un 43% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Ugel 01 Lima sur, con lo que se confirma la hipótesis propuesta en la indagación, al 95% de confianza. La cohabitación institucional, referida en la cultura de la institución pedagógica interviene en un 43% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Ugel 01 Lima sur, con lo que se confirma la hipótesis propuesta en la indagación, al 95% de confianza.

Palacios (2010) en su indagación “Influencia del Liderazgo en la Calidad de la Gestión Educativa” para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación; en la Universidad nacional Mayor de San Marcos, desarrolla como pregunta sustancial, ¿En qué medida el liderazgo de los directivos escolares se relaciona con la calidad de gestión de las instituciones educativas de la UGEL 03 – Lima, en el periodo Marzo - Mayo 2009? Como técnica de recolección de información se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el que fue empleado en directores, educadores y empleados, tuvo como deducción que el liderazgo de los directores se enlaza con la calidad de la gestión educativa de las entidades pedagógicas de la UGEL 03 en el periodo Marzo – Mayo del 2009 habiendo sido la reciprocidad conjunta de 0.949 de la dimensión que más intervenía en la calidad de la gestión educativa, la pedagógica (0.619) mostrando una correlación parcial de 0.937.

Hidalgo (2011) en su indagación “Influencia de la gestión institucional en la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la Ugel N° 06 – Ate - Vitarte – Lima 2011” para lograr el grado de Magister en Educación con mención en Administración de la Educación, cuya población estuvo conformada por educadores y estudiantes del cuarto año del ámbito secundario de las entidades pedagógicas técnicas, además el análisis tuvo como particularidad de ser cualitativo, de tipo descriptivo, no experimental, transversal, la conclusión que se tuvo es que la gestión institucional interviene de manera importante $P < 0.05$, con la calidad del aprendizaje en los escolares de las entidades pedagógicas técnicas de la UGEL N° 06 Ate – Vitarte 2011.

Gálvez (2012) en su indagación nombrada “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao” para obtener el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión de la Educación y cuyo análisis es de tipo no experimental y diseño descriptivo simple tuvo como fin detallar la calidad del servicio en el ámbito secundario de una entidad pedagógica de Ventanilla – Callao desde la apreciación de la sociedad pedagógica conformada por educadores, padres de familia y educandos. Se utilizó una encuesta de calidad de servicio certificada por juicio de expertos – V de Alken y con una confiabilidad de α de Cronbach = .951 para los padres de familia, α de Cronbach = .968 para los educadores y α de Cronbach = .936 para los educandos. Sus dimensiones en análisis fueron: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria. La muestra estuvo conformada por 43 educadores, 293 educandos de los cinco grados del ámbito secundario y 165 padres de familia. La deducción fue que la sociedad pedagógica, compuesta por educadores, educandos y padres de familia comprende que la calidad del servicio en la enseñanza secundaria en el área institucional de la entidad pedagógica de Ventanilla, es de grado medio.

Lindo y Salvatierra (2012) en su indagación de maestría nombrada “Gestión pedagógica y percepción con la calidad del servicio en la UGEL 05 San Juan de Lurigancho, el Agustino, año 2012” presentada en la UCV, Unidad de Postgrado – Lima. La indagación se efectuó para responder a la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, el Agustino – 2012? El fin de la indagación fue definir el vínculo entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en dicha sede de la entidad. Esta indagación es de tipo descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 260 educadores. Para cimentar, certificar y manifestar la confiabilidad de los instrumentos se ha apreciado el valor de contenido, por medio del sistema de opinión de expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de análisis; se empleó el método de la encuesta instrumento el cuestionario. Para calcular la muestra se empleó instrumentos adaptados en la escala de Likert. Además, se usó una prueba piloto que dio como resultado 0.92 en alfa de Cronbach. Las respuestas se estudiaron con la base técnica de las variables gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Se manifiesta una alta correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Por tanto, el procedimiento declara la verificación de objetivos e hipótesis.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión institucional.

2.2.1.1. Definiciones.

Para (Cassasús, 2000), la gestión está referida a la actividad humana, por ello, el concepto que se tiene de la gestión está siempre sostenida en una teoría- clara o tácito – del acto humano. Sigue mencionando que: hay diversas formas de percibir la gestión según sea el fin del cual se encarga y los procedimientos comprometidos. En este marco, según

sea la intensidad en el propósito o procedimiento considerado, se logran descripciones las que, por una parte, ponen en resalte la acción de que la gestión se relaciona con los factores de una entidad en cuanto a sus modificaciones institucionales, la organización de recursos, las metas.

La gestión es la competencia de organizar los bienes que se tienen para alcanzar lo que se quiere conseguir. Por otra parte, se consiguen otras descripciones cuya magnitud está centrada en la relación entre los individuos. Desde el punto de vista basado en la relación de los integrantes de una entidad, la gestión toma diferentes descripciones. En este enfoque se observa que los individuos se conducen en función de la manifestación que ellas tengan del entorno en el cual obran.

(Alvarado O. , 1999), manifiesta a la gestión como “un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de actividades institucionales” (p. 17). Se entiende que la gestión es la manera de utilizar los métodos y desempeñar la autoridad, con el propósito de que se logren las metas de la entidad pedagógica.

2.2.1.2. Problemas de la gestión en la educación.

Podemos mencionar que enfrentamos inconvenientes en el ámbito social, a causa del aumento de los habitantes. En el ámbito laboral, aumento grado de desocupación y subempleo. En el ámbito político, el desmesurado centralismo, la carencia de colaboración en las determinaciones políticas pedagógicas y económicas, en el ámbito económico la partida insistente para privilegiar la retribución de la deuda, en el ámbito moral el descuido de validez en todos los grados.

Por esta razón es que, el Perú, en unión con el sistema pedagógico, tiene que enfrentar actualmente inconvenientes, consecuencias de las transformaciones sociales del

mundo de hoy. Se encuentran en la globalización y el neoliberalismo de la economía que han transformado a los habitantes mayormente en consumidores que, en productores, el adelanto de la ciencia informática.

(Serna, 2002), indica “Como es saber, los procesos de gestión se dan en tres áreas básicas, como son el área institucional, pedagógica y administrativa” (p. 15).

La gestión institucional es el conglomerado de acciones y funciones de manejo de las tareas administrativas, que a la vez son utilizadas de soporte de la gestión pedagógica.

La gestión pedagógica es toda una fase que va a ser enlazada en la realidad mediante la acción pedagógica. La gestión administrativa está vinculada a la proyección anticipada y una calificación justa de las respuestas obtenidas, guiada fundamentalmente a la conducción de los bienes tangibles económicos y de organización.

Para producir cimientos nuevos para generar la transformación en las instituciones educativas, es indispensable que colabore la sociedad estructurada, los gobiernos locales, la sociedad pedagógica, entidades del Estado. Empleando la gestión educativa al sector de las entidades pedagógicas, originaran que se estimulen, evolucionen, perfeccionen su organización; utilizando un pensar razonable, cuyos mecanismos estén guiados a mejorar la gestión.

2.2.1.3. Enfoques teóricos de la gestión institucional.

Según (Furlán, 1995), indica que la manera de organizar y administrar una entidad pedagógica, tiene que ver de forma demasiado directa con la concepción o modelo que se estime en relación al estudio que se coloquen en las metas, los procedimientos y los resultados.

La gestión o la administración de cualquier entidad del estado y no estatal, está sostenida bajo algún sentido teórico, lo cual guía el modelo de mandato que necesita una entidad definida. Por ello, la colaboración de la sociedad particularmente en la gestión pedagógica se define al tipo de perspectiva adoptada por una estructura pedagógica establecido.

Según el manual de gestión para directores de las II.EE del (Minedu, 2011), los enfoques sobre gestión directiva no operan por sí mismos, son llevados a la práctica a través de modelos que responden de manera concreta a condiciones concretas.

Según la Ley General de Educación y la Ley de la Carrera Pública Magisterial decretan que el director de la Institución Educativa es la suprema autoridad y el apoderado legal de la misma. Por tal motivo, es el encargado del desarrollo de la gestión, debiendo alcanzar excelentes requisitos para el apropiado desenvolvimiento profesional de los educadores, con el propósito de que los educandos logren las capacidades requeridas.

2.2.1.4. Características de la gestión institucional.

Según (Alvarado, 2006), es la gestión concentrada en los educandos, las funciones administrativas están basadas en los alumnos, en sus requerimientos y perspectivas; siempre y cuando no rebatan los otros propósitos y metas de la entidad.

(Alvarado, 2006), manifiesta también que debe existir una participación comunitaria en donde todos los departamentos pedagógicos estén involucrados a colaborar en el alcance de los objetivos y metas estratégicas, sin ningún tipo de omisión, mediante el Concejo Educativo, Concejo Estudiantil, Coordinaciones de Área, Coordinaciones Generales, Órgano de apoyo.

Indica también que debe haber un liderazgo del educador y demás autoridades. El educador, cumple su papel de guía, impulsador y tranquilizador de las voluntades, un papel unificador, que posibilite que todos se compenetren según su deber hacia los propósitos y fines de la entidad.

La gestión institucional promueve el trabajo en equipo de manera total en los órganos e instancias, pretendiendo que las distintas capacidades se integren hacia los propósitos y fines generales.

(Alvarado, 2006), indica que la ubicación del personal de acuerdo a su competencia y/o especialización es imprescindible. La gestión institucional tendrá en consideración las capacidades de cada individuo para fijarle labores que pueda lograr con validez, aptitud y congruencia, de tal manera que cada individuo coopere en mejorar la actividad de la entidad.

Menciona que debe haber transparencia y comunicación permanente ya que los hechos institucionales, así como sus proyectos, sistemas y propósitos, tendrán que ser comprendidos por todos los sectores pedagógicos, mediante la hoja informativa institucional, biblioteca, página web, periódico mural, juntas informativas.

Sigue (Alvarado, 2006), en que la autoevaluación debe ser permanente en todos sus sectores, y de manera completa en los servicios pedagógicos, cuyas respuestas se darán a conocer en el lapso adecuado, para una optimización constante, personal e institucional.

2.2.1.5. Dimensiones de la gestión institucional.

Según (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996), las primordiales funciones de la gestión como proceso son:

- **Planificación.** Comprende que los encargados de la organización razonen con anticipación en sus propósitos y hechos, y que fundamenten sus acciones en algún procedimiento, sistema o técnica, y no de forma improvisada. Los proyectos muestran las metas de la entidad e instauran los sistemas adecuados para lograrlos.
- **Organización.** Es el procedimiento para estructurar y asignar las funciones, la supervisión y los bienes entre los integrantes de una entidad, de tal forma que estos puedan lograr los propósitos de la entidad. Los vínculos y el tiempo son esenciales para las labores de la entidad.
- **Dirección.** Liderar incluye dirigir, influenciar e impulsar a los trabajadores para que puedan desarrollar tareas significativas.
- **Control.** El administrador debe estar firme de las acciones de los integrantes de la entidad que, de hecho, la dirijan hacia los propósitos fijados.

Correa (2005) considera que las etapas del proceso administrativo educativo son:

- **Planificación.** La comprendemos como la estructuración sistemática de las tareas que necesitan de un tiempo, ambiente, información, métodos, bienes y organización, para su proceso. Es una clase de técnica experimental que busca guiar el uso y beneficio de los bienes y capacidades de la entidad pedagógica, teniendo en cuenta el riesgo en el alcance de las metas propuestas. El autor también indica que toda planificación debe tener en cuenta las siguientes etapas, como son: Diagnóstico, objetivos, actividades, recursos cronograma.
- **Organización.** Es una labor seguida de la planificación, se entiende por el acoplamiento perfecto de un grupo de tareas estratégicas, operativas, administrativas, académicas y técnicas, enlazadas con las capacidades de los sectores de la sociedad pedagógica y los bienes técnicos que se necesitan para la obtención de los fines.

- **Ejecución.** En esta etapa se considera todo lo vinculado con la elaboración de los proyectos tomando en cuenta el cuerpo organizativo y de recursos establecidos para los objetivos.
- **Control.** La tarea fundamental de esta etapa es calificar y calibra las respuestas alcanzadas en el procedimiento principalmente en la fase de realización, contrastar los resultados con los fines y propósitos establecidos en la planeación con el objetivo de tomar las medidas correctivas que se necesiten.

2.2.2. Calidad educativa.

2.2.2.1. Definiciones.

Lara (2008) se alude que es la manera en que los individuos descifran su ambiente, quiere decir, el parecer o el criterio ante ciertos asuntos de la vida y su entorno.

Al respecto, (Daft y Marcic, 2011), menciona que es el desarrollo cognoscitivo que los individuos emplean para darse un concepto del ambiente al elegir, estructurar e analizar datos del ambiente mismo.

Para esta indagación se ha tomado en cuenta el concepto de Dalt y Macic, puesto que, indican que los individuos se conducen de acuerdo a su ambiente y que sus opiniones modifican su comportamiento.

Garvin (1988) describe calidad como “un concepto incierto, fácil de visualizar y exasperadamente difícil de definir.” (p. 11).

Según (Farro, 1995), “La calidad es un valor asignado a un proceso o un producto educativo en términos comparativos” (p.3).

En este concepto se contrasta la realidad analizada en términos gratos al modo que en la cadena de producción se ejecute un control de calidad.

La calidad del servicio es la aglomeración de servicios primarios y secundarios, de origen cualitativa y cuantitativa, que constituyen un servicio. Así, un servicio de educación, puede estar conformado por servicios esenciales (aulas, evaluaciones...) y una cantidad progresiva de servicios adicionales (carné de estudiante, biblioteca, sala de informática, clubes deportivos, cafetería...).

La apreciación de calidad, a mediante un procedimiento de búsqueda de datos respecto a las particularidades de los servicios, posibilita considerarlos y manifestar opiniones. Estas opiniones, se crean presuponiendo que el individuo realiza un acondicionamiento anticipado de los servicios en su uso, evento que determina la calidad observada.

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio.

Elementos tangibles

(Abadi, 2004), señala que son aquellas que contrastan las perspectivas de los clientes en el actuar de las compañías, con referente a la capacidad que cuenten dichos componentes para posibilitar que los consumidores se pongan en contacto con ellos y puedan obtener un servicio pronto. Tiene dos factores específicos, una es la que evalúa al grupo y la infraestructura, y la otra que evalúa a los empleados y a las herramientas de comunicación.

Fiabilidad

(Abadi, 2004), indica que es forma de brindar el servicio de forma sólida, precisa y congruente. La confiabilidad implica efectuar de manera correcta el servicio.

Capacidad de respuesta

(Abadi, 2004), indica que es la facilidad de atender y otorgar un servicio pronto.

Seguridad

(Abadi, 2004), explica que las prestaciones que se brindan escasean de peligros, que no hay interrogantes respecto a los servicios. Está enlazado con la capacidad de la entidad, la atención con la que trata a sus clientes y la protección de sus acciones.

Empatía

(Abadi, 2004), manifiesta que es estar en la posición del cliente, para sentir igual que él.

2.2.2.2.1. Modelo Servqual.

En la búsqueda para elaborar instrumentos metódicos que calcularan la calidad del servicio, apareció, en 1985, uno de los primeros análisis en el tema, nombrado Servqual (Service Quality), elaborado por los indagadores de marketing, los educadores Parasuraman, Berry y Zeithaml.

El Serviquial se basa en la teoría de los Gaps, The Gaps models of service quality, la cual detalla las distinciones entre lo que deseaban los usuarios y aquello que recibían del servicio.

Hasta 1996, el Serviquial, según (Nitecki, 1996), ya había sido detallado en más de 100 artículos y había sido materia de más de 20 tesis. Se ha utilizado el modelo en distintos departamentos de las compañías, bancos e industrias, bien como en servicios de profesionales (dentistas, abogados, médicos).

El Servqual emplea en la actualidad cinco dimensiones de abordajes, dedicados a calcular las distinciones entre la perspectiva del consumidor y el agrado del servicio usufructuado, así particularizados:

- **Agilidad en la atención**, servicios realizados prontamente.
- **Confiabilidad**, trabajadores con noción y disposición para la ejecución de sus funciones.
- **Calidad en la atención**, trato especializado, esmero por atender los requerimientos del consumidor.
- **Infraestructura** correcta y áreas apropiadas.
- **Garantía de servicios**, estos son brindados con calidad en la oportunidad inicial.

Los elementos del modelo Servqual (Zeitham, Parasuraman y Berry, 1990), empleados en la educación:

Un servicio pedagógico aguardado, descrito por un conglomerado de perspectivas que el padre y el educando esperan que les otorgue la entidad pedagógica. En este periodo de construcción de perspectivas se interponen los menesteres e intervenciones de cada persona, las experiencias anteriores en otras entidades pedagógicas, y las sugerencias y comunicados externos de la entidad.

Un servicio pedagógico obtenido, es decir, recibido, descrito por un grupo de apreciaciones verdaderas de los padres y estudiantes en un vínculo con la entidad pedagógica y su servicio pedagógico global. En este suceso de otorgamiento del servicio, influyen el grupo de sectores rotundos de la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Una respuesta o disimilitud entre lo que se espera y lo que recibe el consumidor de parte de la entidad educativa. Es definitivamente esa respuesta o disconformidad nombrada diferencial de la calidad de servicio, una guía de calificación de la calidad del servicio en una entidad pedagógica. Por lo tanto, la calidad que un consumidor observa de un servicio

pedagógico es un cometido de la capacidad y administración de la contrastación entre el servicio que se espera y el servicio que se recibe.

Si las apreciaciones no logran a satisfacer las perspectivas, habrá que calificar el nivel de insatisfacción y elaborar rápidamente técnicas correctivas guiadas a desarrollos de perfeccionamiento constante.

2.2.2.2.2. El modelo Servperf.

El estudio de (Cronin y Taylor, 1992), tiene como antecedente al Servqual, del que ellos proponen que es inapropiado: "... el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para su uso en la medición del servicio" entre otros puntos, se indica que la literatura sobre marketing da soporte al predominio de fundamentar las dimensiones de la calidad del servicio sólo sobre el desempeño, así el instrumento se proyecta como una alternativa al Servqual indica que la percepción es el único elemento determinante para la calificación de la calidad de cualquier servicio.

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad del servicio.

Según (Morales y Calderón, 1999), empleando la teoría general disponible para el cálculo de la calidad de servicios planteada por (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1988), comprende cinco dimensiones de la calidad de servicio:

- **Elementos tangibles**, que implica el aspecto de la infraestructura, equipos, trabajadores y utilitarios de comunicación.
- **Fiabilidad**, es la capacidad del empleado para efectuar el servicio de manera íntegra y escrupulosa.

- **Capacidad de Respuesta**, es el deseo y la disposición de los empleados que brindan el servicio para dar soporte a los consumidores y otorgar un servicio pronto.
- **Seguridad**, es el entendimiento y trato manifestados por los trabajadores y sus capacidades para infundir credibilidad y confianza.
- **Empatía**, es la habilidad del individuo que facilita el servicio para otorgar un trato personalizado.

Según (Quijano, 2004), el usuario realiza una calificación del servicio que tiene tomando en consideración las cinco dimensiones que son:

- **Elementos tangibles**, se refiere a la infraestructura, presencia del personal y los materiales empleados.
- **Cumplimiento de promesas**, se describe como el otorgamiento del servicio establecido y afirmado. Brindarlo de manera adecuada y pertinente incorpora dos factores de igual importancia, dado que produce la seguridad o inseguridad hacia una entidad. En criterio del consumidor, la seguridad es lo más fundamental en temas de servicio y en la ejecución de propuestas es uno de los elementos más definitivos para que el consumidor nuevamente adquiera un bien o servicio en una compañía.
- **Actitud de servicio**, es la capacidad de los trabajadores para oír y solucionar los inconvenientes o urgencias de los consumidores, de la manera más correcta para ellos. Este elemento es uno de los definitivos para que el consumidor nuevamente adquiera algo en la compañía.

- **Habilidades del personal**, este factor alude a las habilidades del empleado, presentadas mediante comportamientos para efectuar sus funciones.
- **Cortesía**, otorgar una relación amigable y agradable al usuario.
- **Empatía**, incorpora factores como la fluidez de una relación y comunicación adecuada a las particularidades del usuario, así como a sus preferencias y requerimientos, originando que se sienta especial.

2.2.2.4. Gestión de la calidad del servicio educativo.

Arriaga (2008) indica que las entidades pedagógicas están destinadas a la instrucción de individuos. Por ello, cuentan con un significativo objetivo, cambiar el pensar de los educandos, respecto a la manera de comportarse con noción de deberes y brindar principios y valores y una filosofía de existencia y esfuerzo que les conceda acceder con victoria las dificultades de la vida. En tal modo la gestión de las entidades tiene un papel fundamental en la administración y manejo de todos los encargados del aprendizaje de los educandos. Menciona que para el manejo debe: mostrar un papel completo, acorde y uniforme de dictámenes. Fijar los propósitos de la entidad, las ideas de que deben de realizarse y la importancia en el manejo de los materiales. Determinar actos para conseguir utilidades para una posterioridad; se toman en cuenta las oportunidades y dificultades del ámbito en el que está encaja, como las ganancias y dificultades de la entidad. Involucrar completamente a los sectores de la entidad y fijar el tipo de servicio pedagógico que se otorga.

Para (Ivancevich, 1997), la gestión educativa tiene el fin de utilizar las bases generales del manejo al ámbito determinado de la enseñanza. Pero no es una especialidad teórica, si no, es una especialidad empleada en la habitualidad de uso. Hoy en día, este hábito está muy intervenida por la predicación de la política pedagógica. Por lo tanto, la

gestión pedagógica es una especialidad en la cual se relacionan los planos de la teoría, de la política y de la práctica.

Los autores manifiestan a la gestión educativa como la habilidad de administrar los recursos de que se tienen y la forma de alcanzar lo que se propone.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad. Conglomerado de particularidades y cualidades que posee un bien o servicio que le otorga la disposición de complacer requerimientos, tanto del cliente como de la persona que consume.

Dirección. Procedimiento del manejo administrativo que se refiere a administrar la entidad produciendo direcciones y reglamentos para el desarrollo regulado de la entidad, contrastándola de la realización, que es un hecho que se realiza, siendo esta, en cambio, de naturaleza prescriptiva y decisoria.

Evaluación. Desarrollo activo mediante el cual, sin que exista diferencia, una compañía, empresa o entidad pedagógica puede saber sus mismas rentabilidades, fundamentalmente sus alcances e inconvenientes y así guiar nuevamente sus nuevos planteamientos o también centrarse en aquellos rendimientos óptimos para elaborarlos aún más productivos.

Gestión educativa. Es el grupo de técnicas para manejar una entidad pedagógica de forma innovadora y global, que guie a la toma de decisiones y empeño para optimizar la calidad pedagógica, con el propósito de complacer los requerimientos personales y de la comunidad de forma pedagógica, cultural y económica de una sociedad definida.

Gestión institucional. Grupo de organizaciones y tareas fundamentales, que genera el administrador o el encargado de una entidad con otras organizaciones sociales, con el fin de alcanzar los propósitos de la organización y de empuje a la sociedad.

Capítulo III.

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis: general y específicas

3.1.1. Hipótesis general.

HG. La gestión institucional influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE1. La gestión institucional influye en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

HE2. La gestión institucional influye en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

HE3. La gestión institucional influye en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

- HE4 La gestión institucional influye en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.
- HE5. La gestión institucional influye en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

3.2. Variables

Variable 1: Gestión institucional

Variable 2: Calidad del servicio

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Variable Gestión institucional	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Visión • Misión • Objetivos • Estrategias 	1 – 5	(1) Nunca	Adecuada (93 – 125)
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia • Proyección • Flexibilidad • Distribución 	6 – 10	(2) Casi nunca	Poco adecuada (59 - 92)
				(3) A veces	
	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Obligaciones • Coordinación • Productividad 	11 – 15	(4) Casi siempre	
	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia • Motivación • Supervisión • Rendición de cuentas • Resolución • Orientación 	16 – 20	(5) Siempre	Inadecuada (25 – 58)
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Medición • Interpretación • Corrección • Reprogramación 	21 – 25			
Variable Calidad del servicio educativo	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Ambiente • Personal 	1 – 4	(1) Totalmente en desacuerdo	Bueno (82 -110)
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia • Logro de objetivos • Interés • Perfil • Eficiencia • Influencia 	5 – 9	(2) Moderadamente en desacuerdo	Regular (52 – 81)
				(3) Ni desacuerdo ni acuerdo	Malo (22 – 51)
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Programación • Diligencia • Puntualidad • Disposición 	10 – 13	(4) Moderadamente de acuerdo	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Desempeño • Capacidad • Resolución 	14 – 17	(5) Totalmente de acuerdo	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo • Flexibilidad • Respeto • Capacitación • Comprensión 	18 – 22			

Capítulo IV.

Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación fue de tipo cuantitativo, ya que partiendo de las variables buscaremos sus dimensiones hasta llegar a los “indicadores” de cada una de ellas, las que serán motivo de medición en el estudio y búsqueda de relación entre ellos, mediante técnicas e instrumentos, y posteriormente mediante la contrastación de hipótesis.

4.2. Tipo de investigación

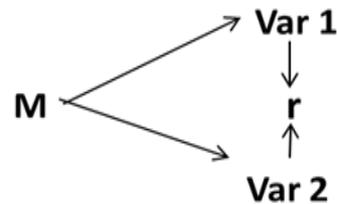
Esta investigación es de tipo descriptivo–causal, por la naturaleza de las variables de estudio, porque se pretende estudiar la influencia de la gestión institucional en la calidad de los servicios educativos.

4.3. Diseño de investigación

En la literatura sobre la investigación cuantitativa es posible encontrar diferentes clasificaciones de diseños. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), adopta la siguiente clasificación: investigación experimental e investigación no experimental. El diseño de estudio usado en la presente investigación se ubica entre los estudios no

experimentales de corte transversal. Tales diseños sólo estudian el fenómeno de interés sin manipular las variables involucradas en el estudio, los estudian en su forma y entorno natural; y para este tipo de estudios, se recolectan la información en un momento determinado en el tiempo.

Diagrama de diseño correlacional:



M: Muestra

O: Observación y medición de una variable.

r: Relación.

Var 1: Representa la variable 1 controlada estadísticamente.

Var 2: Representa la variable 1 controlada estadísticamente.

4.4. Población y muestra

Para realizar el presente estudio se ha trabajado en base a una población de 60 docentes de la Escuela Militar de Chorrillos, de los cuales se tomó una muestra de 52, resultado de un muestreo aleatorio y la aplicación de la siguiente fórmula:

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

Donde:

n =	Muestra	
N =	Población	60
Z =	Nivel de aceptación 95%	1.96
E =	Grado de error 5%	0.05
P =	Probabilidad de éxito 50%	0.5
q =	Probabilidad de fracaso 50%	0,5

Reemplazando tenemos

$$n = \frac{(60) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(60-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{57.624}{1.1079}$$

$$n = 52$$

Luego de aplicar la formula, tenemos una muestra formada por 52 docentes.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.5.1. Técnicas.

Según (Pino, 2007), las técnicas de investigación se refieren a los instrumentos utilizados para la aplicación del método; por otro lado para (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Bajo estas definiciones detallamos seguidamente las técnicas e instrumentos usados en este estudio.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario conformado con ítems en escala ordinal.

4.5.2. Instrumentos.

En este estudio se aplicó como técnica, la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. El cuestionario es una recolección de datos de manera secuencial que se recoge de una manera intencional para realizar una investigación.

Instrumento para medir la variable gestión institucional

Ficha técnica

Nombre: Encuesta dirigida a docentes – variable gestión institucional

Autor: Tomado y readaptado de (Hidalgo, 2011), Influencia de la Gestión institucional en la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la UGEL N° 06 – Ate - Vitarte – Lima 2011. Tesis postgrado UCV – Lima 2011.

Año: 2011

Lugar: Chorrillos

Objetivo: Conocer el nivel de gestión institucional

Administración: Individual

Escala de medición: Escala de Likert

Tiempo de duración: 20 minutos, aproximadamente.

N° de encuestados: 52

Tabla 2.

Baremo de la variable gestión institucional

Niveles	Gestión institucional	Dimensión: Planificación, Organización, Ejecución, Seguimiento y Evaluación
Adecuada	93 – 125	19 – 25
Poco adecuada	59 – 92	12 – 18
Inadecuada	25 – 58	5 – 11

Instrumento para medir la variable calidad del servicio educativo

Ficha técnica

Nombre: Encuesta dirigida a docentes – variable calidad del servicio educativo

Autor: Tomado y readaptado de (Duque, Edinson, Chaparro y César, 2012), Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Bogotá. Colombia

Año: 2012

Lugar: Chorrillos

Objetivo: Conocer el nivel de calidad del servicio educativo

Administración: Individual

Escala de medición: Escala de Likert

Tiempo de duración: 20 minutos, aproximadamente.

Nº de encuestados: 52

Tabla 3.

Baremo de la variable calidad del servicio educativo

Niveles	Calidad del servicio educativo	Dimensión: Fiabilidad y Empatía	Dimensión: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta y Seguridad
Bueno	82 – 110	19 – 25	16 – 20
Regular	52 – 81	12 – 18	10 – 15
Malo	22 – 51	5 – 11	4 – 9

4.6. Tratamiento estadístico

Para efectos de **validación** de instrumentos se empleó el juicio de expertos.

Para la **confiabilidad** se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach, pues se encargó de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala del instrumento de gestión institucional y calidad del servicio educativo.

Criterio de confiabilidad valores:

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Para **los estadísticos descriptivos** se trabajó con las medidas de tendencia central, que nos permiten identificar y ubicar el punto (valor) alrededor del cual se tienden a reunir los datos (“punto central”): media o promedio, mediana y moda o frecuencia; y las medidas de dispersión, que es la variación en un conjunto de datos que proporciona información adicional y permiten juzgar la confiabilidad de la medida de tendencia central: desviación típica o estándar y varianza, frecuencias. Para interpretar mejor las frecuencias, estos se graficarán empleando diagramas de barras y/o círculos. (UNE, 2014)

4.7. Procedimiento

Se informó al director de la Escuela Militar de Chorrillos sobre el estudio que se va a realizar, luego de una entrevista con él y hacerle saber el objeto de la investigación, autorizó el ingreso a las instalaciones.

Para el análisis de datos se empleó el programa Excel y el software estadístico SPSS, versión 24, con ellos se realizarán los siguientes análisis:

Análisis descriptivo, haciendo uso del programa Excel 2010, se tabularon y organizaron los datos recogidos, procediéndose a elaborar la base de datos. Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo, se construyeron las tablas de frecuencia y los gráficos de barra.

Análisis inferencial, se empleará el programa SPSS versión 24, para determinar los estadísticos correlación para determinar el grado de correlación entre las variables de estudio. Para contrastar las hipótesis planteadas se usará el Coeficiente de Correlación Spearman.

Capítulo V.

Resultados

5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

5.1.1. Validez.

Para la validación de la encuesta se tomó en cuenta el juicio de expertos.

5.1.2. Confiabilidad.

Por ser un instrumento de reconocimiento mundial, se asume que tiene **Alta confiabilidad**.

5.2. Presentación y análisis de los resultados

Las respuestas individuales de los 52 docentes tomados como muestras se han pasado a un cuadro de resultados en Excel, que luego ha permitido continuar el trabajo.

5.2.1. Resultados descriptivos de las variables de estudio.

A continuación, se presentan los datos resultantes del análisis descriptivo de las variables, en cuanto a los niveles porcentuales alcanzados, así como las contingencias generales y específicas, presentándolos en tablas, figuras y su descripción correspondiente.

5.2.1.1. Variable: Gestión institucional.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la variable gestión institucional

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Inadecuada	0	0,0
Poco adecuada	38	73,0
Adecuada	14	27,0
Total	52	100,0

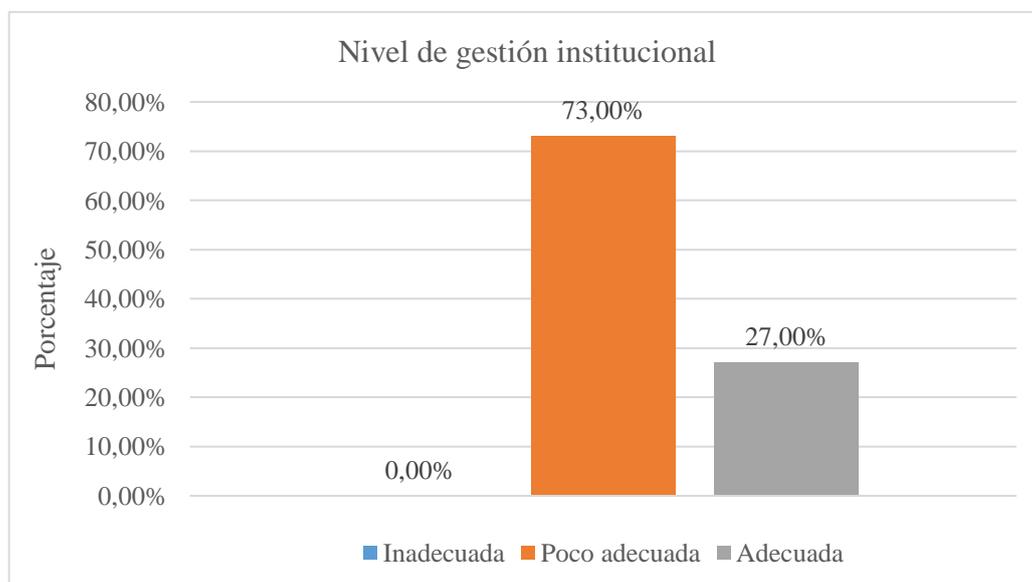


Figura 1. Gráfico de barras de la variable gestión institucional

En la tabla 1 y figura 1, según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos, el 73% (f: 38) opina que la gestión institucional presenta un nivel poco adecuado y el 27.0% (f: 14) presenta un nivel adecuado

5.2.1.1.1. Gestión institucional por dimensiones

Tabla 5.

Distribución de frecuencias de la gestión institucional por dimensiones

Niveles	Planificación		Organización		Ejecución		Seguimiento		Evaluación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuada	0	0,0	2	3,3	8	15,8	1	1,3	11	21,7
Poco adecuada	33	63,8	31	60,5	35	67,8	28	54,6	41	78,3
Adecuada	19	36,2	19	36,2	9	16,4	23	44,1	0	0,0
Total	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0

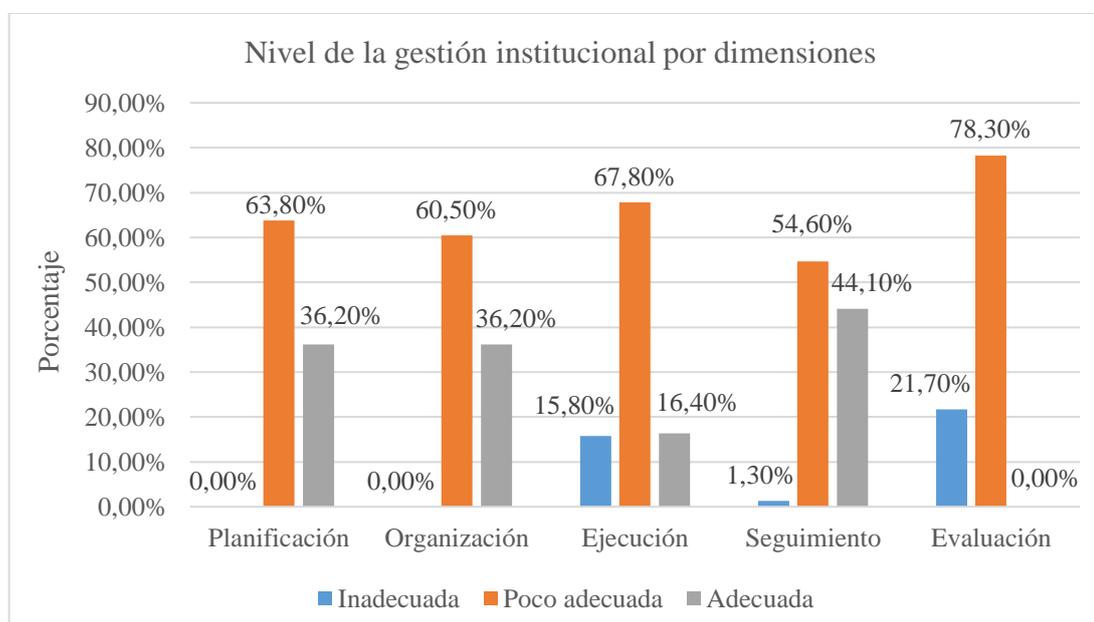


Figura 2. Nivel de la gestión institucional por dimensiones

En la tabla 2 y figura 2, según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos, la gestión institucional en la dimensión planificación, el 63.8% (f: 33) opina que presenta un nivel poco adecuado y el 36.2% (f: 19) presenta un nivel adecuado. En la dimensión organización el 3.3% (f: 2) opina que presenta un nivel inadecuado 60.5% (f: 31) poco adecuado y el 36.2% (f: 19) presenta un nivel adecuado. En la dimensión ejecución el 15.8% (f: 8) opina que presenta un nivel inadecuado, 67.8% (f: 35) poco adecuado y el 16.4% (f: 9) presenta un nivel adecuado. En la dimensión seguimiento el 1.3% (f: 1) opina que presenta un nivel inadecuado, 54.6% (f: 28) poco adecuado y el 44.1% (f: 23) presenta un nivel adecuado. En la dimensión evaluación el 21.7% (f: 11) opina que presenta un nivel inadecuado, 78.3% (f: 41) poco adecuado.

5.2.1.2. Variable: Calidad del servicio educativo.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la calidad del servicio educativo

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	0	0,0
Regular	40	77,0
Bueno	12	23,0
Total	52	100,0

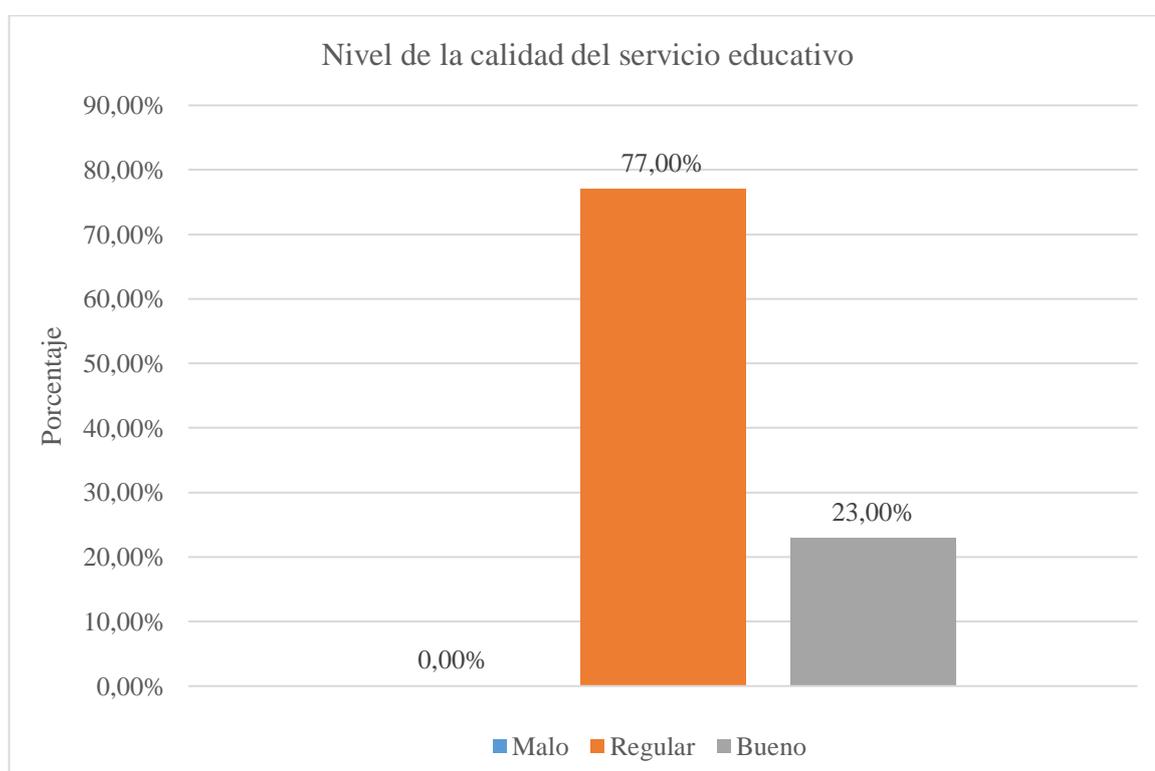


Figura 3. Nivel de la calidad del servicio educativo.

En la tabla 3 y figura 3, según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos, el 77% (f: 40) opina que la calidad de servicio educativo presenta un nivel regular y el 23,0% (f: 12) presenta un nivel bueno.

5.2.1.2.1. Calidad del servicio educativo por dimensiones

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de la calidad del servicio educativo por dimensiones

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	5	9,9	1	0,7	15	28,3	3	5,9	0	0,0
Regular	39	75,0	26	51,3	29	55,3	24	46,7	19	36,8
Bueno	8	15,1	25	48,0	8	16,4	25	47,4	33	63,2
Total	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0

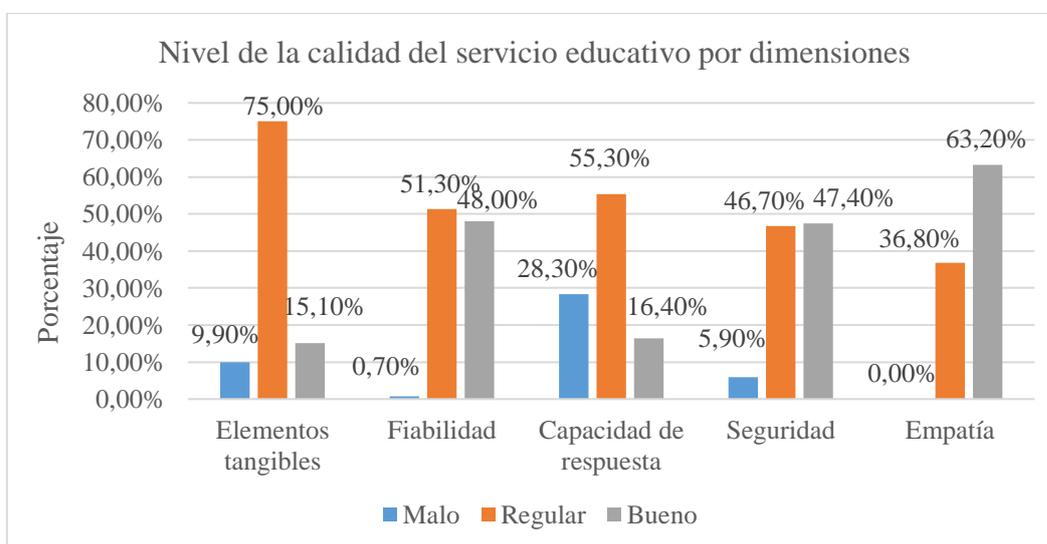


Figura 4. Nivel de la calidad del servicio educativo por dimensiones.

En la tabla 4 y figura 4, según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos, opina que la calidad de servicio educativo en la dimensión elementos tangibles el 9.9% (f: 5) opina que presenta un nivel malo, el 75.0% (f: 39) presenta un nivel regular y el 15.1% (f: 8) presenta un nivel bueno. En la dimensión fiabilidad el 0.7% (f: 1) opina que presenta un nivel malo, el 51.3% (f: 26) presenta un nivel regular y el 48.0% (f: 25) presenta un nivel bueno. En la dimensión capacidad de respuesta el 28.3% (f: 15) opina que presenta un nivel malo, el 55.3% (f: 29) presenta un nivel regular y el 16.4% (f: 8) presenta un nivel bueno. En la dimensión seguridad el 5.9% (f: 3) opina que presenta un nivel malo, el 46.7% (f: 24) presenta un nivel regular y el 47.4% (f: 25)

presenta un nivel bueno. En la dimensión empatía el 36.8% (f: 19) presenta un nivel regular y el 63.2% (f: 33) presenta un nivel bueno.

5.2.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

La gestión institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

Hipótesis general nula

La gestión institucional no influye significativamente en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

La tabla 5, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 60,576 con un valor de $p < 0,0000$, es decir $p = 0,000$ y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R² de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es mayor (0,342) que 0,2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,329) a 0,2, por lo que se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,477) nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,329 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 32.9% en la calidad de servicio educativo.

Tabla 8.

Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Solo interceptación	68,460				Nagelkerke	,477
Final	7,884	60,576	1	,000	McFadden	,342

Hipótesis específicas

Hipótesis específica de investigación 01

La gestión institucional influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

Hipótesis nula 01

La gestión institucional no influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

La tabla 6, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 22,929 con un valor de $p < 0,0000$, es decir $p = 0,028$ y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R² de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,033) que 0.2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un

valor mayor (0,140) a 0,2, por lo que no se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,033) nos demuestra que nuestro modelo no presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,140 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 14.0% en los elementos tangibles.

Tabla 9.

Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
		Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell
Solo interceptación	66,198 ^a	,000	0	.	Nagelkerke	,141
Final	89,127	22,929	12	,028	McFadden	,033

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Hipótesis específica de investigación 02

La gestión institucional influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

Hipótesis nula 02

La gestión institucional no influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

La tabla 7, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 51,812 con un valor de $p < 0,0000$, es decir $p = 0,000$ y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo- R^2 de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,078) que 0,2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,289) a 0,2, por lo que se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,292) nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,289 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 28.9% en la fiabilidad de la calidad.

Tabla 10.

Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado.

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Solo interceptación	53,541 ^a	,000	0	.	Nagelkerke	,292
Final	105,352	51,812	12	,000	McFadden	,078

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Hipótesis específica de investigación 03

La gestión institucional influye significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

Hipótesis nula 03

La gestión institucional no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

La tabla 8, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 32,490 con un valor de $p < 0,0000$, es decir $p = 0,001$ y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R² de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,044) que 0.2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,192) a 0,2, por lo que no se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,194) nos demuestra que nuestro modelo no presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,192 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 19.2% en la capacidad de respuesta.

Tabla 11.

Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,192
Solo interceptación	68,254 ^a	,000	0	.	Nagelkerke	,194
Final	100,743	32,490	12	,001	McFadden	,044

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Hipótesis específica de investigación 04

La gestión institucional influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

Hipótesis nula 04

La gestión institucional no influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

La tabla 9, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 34,413 con un valor de $p < 0,0000$, es decir $p = 0,000$ y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R² de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,049) que 0,2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,203) a 0,2, por lo que se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,205) nos demuestra que nuestro modelo no presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,203 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 20.3% en la seguridad.

Tabla 12.

Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Solo interceptación	60,732 ^a	,000	0	.	Nagelkerke	,205
Final	95,145	34,413	10	,000	McFadden	,049

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

Hipótesis específica de investigación 05

La gestión institucional influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

Hipótesis nula 05

La gestión institucional no influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.

La tabla 10, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 49,848 con un valor de $p < 0,0000$, es decir $p = 0,000$ y nos dice que nuestro modelo en su conjunto se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (es decir, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo- R^2 de Mc-Fadden, de Cox-Snell y de Nagelkerke. El cálculo de éstos dependen del valor de las de varianzas del modelo final y del modelo inicial con sólo la constante, por lo que los calculamos de la siguiente manera: Mc-Fadden, este valor es menor (0,070) que 0,2, por lo que podríamos decir que se considera que el modelo no presenta un buen ajuste; Cox-Snell, difícilmente este parámetro alcanza un valor cercano a 1, pero se obtiene un valor mayor (0,280) a 0,2, por lo que se obtiene un buen ajuste; Nagelkerke este valor (0,282) nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste bueno. Por tanto, al multiplicar el índice de Cox y Snell 0,280 y 100%, podemos afirmar que la variable gestión institucional influye en 28.0% en la empatía.

Tabla 13.

Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
		Logaritmo de la verosimilitud – 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell
Solo interceptación	63,865 ^a	,000	0	.	Nagelkerke	,282
Final	113,714	49,848	13	,000	McFadden	,070

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de los logaritmos de la verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

5.3. Discusión

Después de haber aplicado los instrumentos de recolección de información y analizado los resultados, se puede observar que la variable gestión institucional influye en un 32.9 % en la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos -2017.

Los instrumentos usados para medir las variables presentan, además, una alta confiabilidad tras ser analizado con el Alfa de Cronbach, siendo los valores para medir la gestión institucional 0.878 y para medir la calidad del servicio educativo 0.861. Lo anterior concuerda con (Reyes y Reyes, 2010), cuya investigación concluyó que el instrumento Servqualing adaptado al contexto educativo posee una alta confiabilidad tal como lo demuestra el Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.954.

También, se evidencia que la gestión institucional tiene influencia sobre la fiabilidad de la calidad en un 28.9%. Este resultado concuerda con (Duque, Edinson, Chaparro y César, 2012), que concluyen que la calidad percibida está determinada mayormente por la calidad funcional, la calidad técnica y por los resultados.

Asimismo, los resultados estadísticos demuestran que la percepción por parte de los docentes a la variable calidad del servicio educativo es regular en un 75%, tal como lo demuestra la tabla 5, figura 4. Lo cual confirma lo concluido por (Reyes, Reyes y Rodríguez, 2010), que la percepción de la calidad de servicio está relacionada con la importancia que le atribuyen los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos.

Según los resultados obtenidos, la gestión institucional en su dimensión organización, opina que el 3.3 % presenta un nivel inadecuado, el 60.5 % poco adecuado y el 36.2 % presenta un nivel adecuado, observándose que lo percibido en la dimensión organización tiene influencia en la percepción de la gestión institucional. Lo anterior concuerda con (Bernal, 2010), que en su tesis “Influencia de la convivencia organizacional en la gestión institucional en la sede administrativa Ugel 01” concluye que la convivencia institucional correspondiente en el diseño organizacional influye en un 43 % sobre la gestión institucional.

Los resultados demuestran que la gestión influye significativamente sobre la percepción de la seguridad del servicio educativo en un 47,4 %, lo que concuerda con (Palacios, 2010), que en su tesis “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa” concluyó que, la dimensión que más influía era la calidad de la gestión educativa fue la pedagógica, entendiéndose que la seguridad tiene que ver con la calidad de capacitación de parte del personal que presta el servicio.

También concuerda con (Hidalgo, 2011), que en su tesis “Influencia de la gestión institucional en la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la Ugel 06 Ate – Vitarte” que concluyó que la gestión institucional tiene influencia significativa $p < 0.05$ en la calidad de los aprendizajes de los educandos. Se puede decir entonces que, la gestión institucional influye sobre la calidad.

Por otro lado, los resultados obtenidos referidos muestran que el 77% de los encuestados perciben la calidad de servicio educativo en un nivel regular, lo que concuerda con, (Gálvez, 2012), que en su tesis “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao” concluye que, la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia perciben la calidad del servicio en educación secundaria en el área institucional de la institución educativa de Ventanilla en un nivel medio.

Finalmente, (Lindo y Salvatierra, 2012), en su tesis “Gestión pedagógica y percepción con la calidad del servicio en la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, El Agustino” concluyen que, existe una alta correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Lo que corrobora lo concluido en la presente investigación donde se demuestra la influencia significativa de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo en un 32.9 %.

Conclusiones

1. La gestión institucional influye en un 32.9 % en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos, según el ratio de probabilidad chi-cuadrado de 60,576 con un valor de $p < 0,0001$ que se ajusta significativamente mejor que un modelo sin predictores.
2. La gestión institucional influye en un 14 % en los elementos tangibles de la calidad de servicio según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos.
3. La gestión institucional influye en un 28.9 % en la fiabilidad de la calidad de servicio según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos.
4. La gestión institucional influye en un 19.2 % en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos.
5. La gestión institucional influye en un 20.3 % en la seguridad de la calidad de servicio según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos.
6. La gestión institucional influye en un 28 % en la empatía de la calidad de servicio según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos.

Recomendaciones

Al término de la presente investigación y teniendo en consideración los resultados de la misma, se recomienda lo siguiente:

1. Realizar acciones concretas de planificación, organización ejecución, control y evaluación a fin de mejorar la gestión en la Escuela Militar de Chorrillos.
2. Implementar y gestionar un plan de mejora de las instalaciones y equipos de las diversas áreas técnico pedagógico de la Escuela Militar de Chorrillos.
3. Crear una cultura de mejora de la calidad del servicio en todas las áreas de la Escuela Militar de Chorrillos, manteniendo la homogeneidad del servicio.
4. Establecer procesos de atención bien definidos, donde cada área institucional tenga su ámbito de responsabilidad y se pueda llevar un mejor control de su área de influencia.
5. Promover una mejora continua en la calidad del servicio que brinda la Escuela Militar de Chorrillos, a través de capacitaciones, talleres, seminarios entre otros, enfocados a mejorar aspectos referidos a su labor y a sus relaciones interpersonales dentro de la institución.
6. Fortalecer las relaciones de los directivos y el personal docente con la finalidad de que ambos realicen acciones coordinadas en la mejora de la Escuela Militar de Chorrillos.

Referencias

- Abadi, M. (2004). *Calidad del servicio*. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires.
- Agryss y Schon. (1978). *Aprendizaje organizacional: una teoría y perspectiva de acción*. USA: Addison-Welsey Publishing Company.
- Alvarado. (2006). *Gestión educativa, enfoques y procesos*. Lima: Fondo de desarrollo editorial de la Universidad de Lima.
- Alvarado, O. (1999). *Gerencia y marketing educativo*. Universidad Alas Peruanas, Lima.
- Álvarez, M. (1988). *El equipo directivo. Recursos técnicos de gestión*. Madrid: Popular.
- Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga - Ayacucho, 2011*. Tesis posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Arriaga, M. (2008). *Gestión de la calidad educativa en América latina: Logros, dificultades y perspectivas*. México: Ed. Humanistas.
- Ataucusi y Borihuela. (2012). *Influencia de la gestión institucional en el desempeño docente de las instituciones educativas N° 1228 Leoncio Prado Gutiérrez y N° 0033 Virgilio Espinoza Barrios de la Ugel 06 – Ate Vitarte*. Tesis posgrado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Bernal, I. (2010). *Influencia de la convivencia organizacional en la gestión institucional en la sede administrativa Ugel 01*. Tesis postgrado, Universidad Enrique Guzmán y Valle.
- Cassasús, J. (2000). *Problemas de la Gestión en América Latina: La tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B*. Unesco, Santiago de Chile.
- Choque, J. (2005). *Gestión educativa*. Perú: Ediciones Magister.

- Correa, C. (2005). *Administración estratégica y Calidad integral en las instituciones educativas* (3ra ed.). Bogotá: Cooperativa editorial Magisterio. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZxuVvOFg8swC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=Administraci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+y+Calidad+Integral+en+las+Instituciones+Educativas>
- Cronin y Taylor. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*.
- Daft y Marcic. (2011). *Understanding management* (8 ed.). Canadá.
- Duque, Edinson, Chaparro y César. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Bogotá.
- Esteban y Montiel. (1990). *Calidad en el centro escolar. Cuadernos de pedagogía* (Vol. 186). España.
- Farro, F. (1995). *Gerencia de Centros Educativos: Hacia la Calidad Total*. Lima: Centro de Proyección Cristiana.
- Furlán, A. (1995). *Unidades didácticas y calidad educativa*. Perú: Silva EIRL.
- Gallegos, J. (2004). *Gestión educativa en el proceso de descentralización* (1 ed.). Lima: San Marcos.
- Gálvez, R. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. Tesis maestría, Universidad César Vallejo.
- Garvin, D. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. London: Collier MacMillan.
- Glaser y Strauss. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine Publishing Company.

- Grönroos, C. (1982). Un servicio de marketing Teoría Aplicada. *European Journal of Marketing*, 16.
- Gumesson, E. (1991). Marketing Orientation Revisited: The Crucial Role of the PartTime Markete. *European Journal of Marketing*, 25.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación* (Vol. 4). México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, M. (2011). *Influencia de la gestión institucional en la calidad del aprendizaje en los educandos de las instituciones educativas técnicas de la Ugel 06 – Ate Vitarte – Lima*. Tesis postgrado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Ivancevich, P. (1997). *Gestión, calidad y competitividad*. España: McGraw-Hill James.
- Lara, K. (2008). *Consumo de televisión y cultura política*. Universidad de las Américas, México.
- Lindo y Salvatierra. (2012). *Gestión pedagógica y percepción de la calidad del servicio educativo en la Ugel N° 05 San Juan de Lurigancho*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Minedu. (2011). *Manual de gestión para directores de II.EE*. Documento de trabajo, Lima - Perú.
- Morales y Calderón. (1999). *Evaluación de la calidad de servicio en las escuelas de negocio: dimensiones de la calidad del servicio en educación continúa profesional*. ESAN, Cuadernos de Difusión.
- Nitecki, D. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 22.
- Palacios, C. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*. Tesis posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. Lima: San Marcos E. I. R. L.

- Proeib-Andes. (2008). *Consejos Educativos de Pueblos Originarios de Bolivia*.
- Quijano, V. (2004). *Mida eficazmente la satisfacción del cliente*. México: Gasca.
- Reyes y Reyes. (2010). *Calidad del servicio educativo: Caso de la escuela de artes de UABC*. X Congreso Nacional de Investigación Educativa, México.
- Reyes, Reyes y Rodríguez. (2010). *Percepción docente de la calidad de la calidad del servicio educativo universitario*. Tesis postgrado, Universidad Autónoma Baja California, México.
- Rivera, Arellano y Molero. (2000). *Conductas de consumidor. Estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. España: ESIC.
- Salazar y Vegas. (2013). *Método de gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio a los docentes de la Ugel 04 Comas – 2011*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Serna, M. (2002). *Gerencia estratégica. Planeación y gestión - Teoría y metodología* (7 ed.). Colombia: 3R Editores.
- Stoner, Freeman y Gilbert. (1996). *Administración* (6 ed.). México: PrenticeHall Hispanoamericana.
- UNE. (2014). *Manual de Estadística Aplicada a la Investigación Científica con SPSS*. La Cantuta. Lima: UNE.
- Unesco. (2000). *Gestión educativa estratégica*. IPE, Buenos Aires. Obtenido de http://www.buenosaires.iipe.unesco.org/sites/default/files/modulo02_0.pdf
- Wilson, J. (1992). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*. Madrid: Paidós.
- Zeitham, Parasuraman y Berry. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *In Journal of Retailing*.

Apéndice

Apéndice A. Matriz de consistencia

Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos - 2017

DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cómo influye la gestión institucional en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cómo influye la gestión institucional en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?</p> <p>b. ¿Cómo influye la gestión institucional en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?</p> <p>c. ¿Cómo influye la gestión institucional en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?</p> <p>d. ¿Cómo influye la gestión institucional en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar cómo la gestión institucional influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Demostrar cómo influye la gestión institucional en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>b. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>c. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>d. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la seguridad de la calidad del servicio educativo</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>La gestión institucional influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a. La gestión institucional influye en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>b. La gestión institucional influye en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>c. La gestión institucional influye en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>d. La gestión institucional influye en la seguridad de la calidad del servicio educativo según la</p>	<p>VARIABLES</p> <p>Variable 1: Gestión institucional</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Para variable 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Ejecución • Seguimiento • Evaluación <p>Para variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Tipo y Diseño de la Investigación.</p> <p>Investigación cuantitativa de naturaleza descriptiva correlacional, analizaremos la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos.</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población lo constituyen 60 docentes, de los cuales se tomó una muestra de 52, obtenidos por muestreo aleatorio.</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. <p>Instrumentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario: Gestión institucional Ítems: 25 Escala: Likert • Cuestionario Calidad del servicio educativo Ítems:22 Escala: Likert

<p>percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?</p> <p>e. ¿Cómo influye la gestión institucional en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017?</p>	<p>según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>e. Demostrar cómo influye la gestión institucional en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p>	<p>percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p> <p>e. La gestión institucional influye en la empatía de la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017.</p>		
---	---	---	--	--

Apéndice B. Cuestionario de la encuesta

Estimado Docente:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca percepción de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Esta información permitirá analizar las fortalezas y debilidades y al mismo tiempo tomar decisiones pertinentes que contribuyan a mejorar la labor educativa, considere a la escuela como la institución. La encuesta es anónima.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y medite los enunciados y respuestas. Se solicita que no deje preguntas sin contestar. Marque con una X su respuesta en los recuadros.

A. Variable: Gestión institucional

ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se utilizan diversos instrumentos para recoger información de la realidad institucional					
2. El director trabaja en función a la visión de la institución.					
3. El director trabaja en función a la misión de la institución.					
4. El director da a conocer de forma clara los objetivos de la institución.					
5. El director utiliza diversas estrategias para cumplir con lo programado.					
6. La forma de atención de la institución evidencia la existencia de una adecuada organización.					
7. El actual sistema de organización responde a sus expectativas y demandas de atención.					
8. La actitud del personal en la atención expresa la existencia de una organización dinámica y gerencial					
9. El director distribuye acertadamente los recursos humanos					

10. El director distribuye adecuadamente los recursos financieros					
11. El director delega las funciones apropiadamente a su personal.					
12. El director cumple las acciones encomendadas.					
13. El director coordina las acciones programadas en el Proyecto Educativo Institucional y el Plan Anual de trabajo					
14. El director implementa proyectos educativos para beneficio de la institución					
15. El director cumple oportunamente con las actividades programadas en la institución.					
16. El director motiva constantemente al personal en las acciones programadas.					
17. El director supervisa permanentemente las actividades educativas					
18. El director promueve la rendición de cuentas de los avances en las actividades programadas.					
19. El director resuelve pertinentemente dificultades que se presentan en la labor educativa.					
20. El director orienta al personal en las acciones programadas					
21. El director logra cumplir con los objetivos programados.					
22. El director mide los resultados obtenidos en su gestión.					
23. El director interpreta los resultados obtenidos del proceso de evaluación.					
24. El director corrige oportunamente los resultados obtenidos de la evaluación de la gestión.					
25. El director reprograma a partir de los resultados obtenidos.					

B. Variable: Calidad de servicio

ITEMS	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)					
2. Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
3. El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada					
4. La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
5. Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo					
6. Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo					
7. Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado					
8. El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez					
9. El colegio es una entidad significativa para la comunidad					
10. Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevaran a cabo exactamente las diversas actividades					
11. Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente					
12. El personal le ofrece un servicio puntual					
13. El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo					
14. El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral					
15. El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					
16. El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica					

17. Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error					
18. Hay apertura a la escucha y al dialogo					
19. Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas					
20. Se respetan los horarios del personal que labora en la institución					
21. La institución muestra un interés sincero en la capacitación de sus docentes					
22. La institución conoce y comprende las necesidades del personal que labora en la institución					

Apéndice C. Validación del instrumento

Diseño de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. Datos generales

1.1. Apellidos y nombres del informante:

1.2. Cargo e institución donde labora:

1.3. Nombre del instrumento o motivo de evaluación: Encuesta sobre
**“Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la
 Escuela Militar de Chorrillos - 2017”**

1.4. Autor del instrumento:

Maestría.....

Alumno de la Sección Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad

Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables e indicadores					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de hábitos de estudios					
7. CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación de problema, objetivos e hipótesis.					
8. COHERENCIA	De indicadores y dimensiones.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LUGAR Y FECHA:

DNI N^o

Teléfono.....

.....

Firma del experto informante

Apéndice D. Resultados

A. Gestión institucional

	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					EJECUCIÓN					SEGUIMIENTO					EVALUACIÓN				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	1	3	5	3	5	4	3	4	4	5	1	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
2	4	5	5	3	4	3	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	4	2	2	5	2	5	3
3	3	2	3	4	5	5	2	2	5	3	2	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5	5	5	3
4	4	2	3	4	5	5	2	5	4	4	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1	5	4	5	5
5	1	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	4	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4	3	4	1
6	4	1	4	1	4	5	2	3	4	3	1	5	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5	2	5	5
7	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	1	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	5
8	5	3	4	1	5	5	3	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	4	5	1	5	4
9	2	4	5	3	5	5	4	3	4	3	1	5	3	4	5	2	5	4	2	4	3	5	1	5	5
10	5	1	5	3	5	5	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5	1	5	5
11	5	1	5	4	5	5	2	1	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5
12	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	3	4	5	5	5
13	2	1	5	1	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5
14	2	1	5	1	5	5	1	3	4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5

15	3	1	4	2	4	3	4	2	4	5	4	5	3	4	3	2	5	5	1	5	5	5	3	3	5
16	4	1	5	4	5	2	1	5	4	5	1	5	2	2	3	4	3	1	1	4	3	5	3	4	5
17	3	2	4	2	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	4	4	5	5	2	5	4	4	2	5	5
18	3	5	3	1	3	2	3	5	5	5	1	1	3	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
19	2	5	3	5	5	3	5	3	5	5	2	1	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5	1	5	5
20	3	4	3	2	3	5	4	2	5	5	2	1	3	5	4	3	4	3	2	5	5	5	3	5	4
21	2	3	4	4	5	5	3	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	5	4	5	1	5	2
22	1	1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	1	2	3	5	2	5	5	5	3	5	5	1	5	5
23	3	5	5	2	5	2	1	2	2	5	3	5	5	4	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3
24	1	2	5	3	5	3	2	2	3	2	1	5	2	5	3	5	3	3	1	5	5	5	2	3	5
25	3	2	5	1	5	5	3	4	3	2	3	1	3	5	4	3	4	5	2	5	5	3	2	5	5
26	2	1	5	2	5	3	1	3	4	5	2	5	2	3	3	5	4	4	3	5	5	5	1	3	5
27	5	1	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	3	5	3	3	5	5	5	1	5	5
28	1	3	5	3	5	5	1	2	4	5	3	5	2	4	4	2	5	4	3	4	5	5	1	5	3
29	4	2	5	1	5	2	2	4	5	5	1	5	5	4	3	1	3	5	4	5	5	5	1	5	5
30	1	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	1	2	2	3	2	5	5	1	5	4	5	1	4	4
31	5	2	5	2	5	4	2	3	3	4	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5
32	3	2	5	1	5	4	2	3	4	1	4	1	3	1	2	3	4	2	1	3	5	2	5	5	3
33	2	3	5	2	5	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4
34	3	3	5	2	4	3	3	2	3	3	5	5	2	3	5	3	5	5	2	5	5	5	1	5	5
35	3	2	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	3	1	3	3	3	4	5	5	3	5	3	5
36	2	2	5	2	5	5	3	2	5	5	1	3	1	5	3	2	5	5	2	5	5	5	1	5	5
37	2	1	4	1	5	5	3	2	5	4	1	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5	1	5	4
38	3	1	5	1	5	4	1	3	3	5	1	5	4	3	3	2	3	3	2	5	5	5	1	5	3

39	3	1	5	1	5	5	3	2	3	5	1	5	3	5	3	2	5	5	2	5	4	5	3	5	5
40	4	2	5	3	5	4	5	1	4	5	1	5	1	5	5	2	4	5	2	4	5	5	1	5	2
41	3	3	5	3	5	3	5	1	2	2	1	5	1	1	2	2	5	5	2	3	5	3	3	5	3
42	2	2	3	2	5	5	3	2	4	2	2	1	2	3	5	2	4	5	3	5	4	5	5	4	5
43	3	3	5	2	5	5	4	2	2	5	1	3	4	5	4	4	3	2	3	5	5	2	4	5	5
44	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4
45	5	1	5	2	5	5	3	5	1	3	1	2	5	5	1	3	1	5	2	5	5	1	3	5	5
46	5	1	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5
47	2	3	5	4	5	2	2	3	5	2	1	2	4	2	1	4	2	1	3	5	3	4	1	1	3
48	5	3	4	3	5	5	2	4	4	3	2	1	2	4	5	3	2	4	3	5	3	5	2	5	4
49	3	2	5	4	5	4	3	4	2	3	1	1	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4	2	5	4
50	5	2	5	5	5	5	2	5	4	5	3	1	3	3	3	1	2	4	2	5	5	5	2	5	5
51	3	2	5	1	5	3	2	3	3	5	2	1	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	1	5	3
52	5	3	5	4	5	5	1	1	2	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	2	2	5	5

B. Calidad del servicio educativo

	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	2	4	3	4	4	2	3	1	4	1	5	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4
2	4	5	5	3	4	3	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	4	2	2	5
3	1	2	3	4	5	5	2	2	5	3	2	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5
4	4	2	3	4	5	5	2	5	4	4	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1	5
5	5	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	4	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4
6	3	1	4	1	4	5	2	3	4	3	1	5	3	4	4	2	5	3	2	4	4	5
7	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	1	1	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5
8	5	3	4	1	5	5	3	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	4	5
9	3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	1	5	3	4	5	2	5	4	2	4	3	5
10	5	1	5	3	5	5	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5
11	5	1	5	4	5	5	2	1	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5
12	3	3	5	5	5	5	2	5	4	5	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	3	4
13	3	1	5	1	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5
14	1	1	5	1	5	5	1	3	4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	1	4	2	4	3	4	2	4	5	4	5	3	4	3	2	5	5	1	5	5	5
16	3	1	5	4	5	2	1	5	4	5	1	5	2	2	3	4	3	1	1	4	3	5
17	4	2	4	2	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	4	4	5	5	2	5	4	4
18	1	5	3	1	3	2	3	5	5	5	1	1	3	5	3	3	5	5	2	5	5	5

19	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	2	1	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5
20	5	4	3	2	3	5	4	2	5	5	2	1	3	5	4	3	4	3	2	5	5	5
21	5	3	4	4	5	5	3	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	5	4	5
22	2	1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	1	2	3	5	2	5	5	5	3	5	5
23	5	5	5	2	5	2	1	2	2	5	3	5	5	4	1	3	3	5	3	5	5	5
24	5	2	5	3	5	3	2	2	3	2	1	5	2	5	3	5	3	3	1	5	5	5
25	5	2	5	1	5	5	3	4	3	2	3	1	3	5	4	3	4	5	2	5	5	3
26	2	1	5	2	5	3	1	3	4	5	2	5	2	3	3	5	4	4	3	5	5	5
27	2	1	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	3	5	3	3	5	5	5
28	3	3	5	3	5	5	1	2	4	5	3	5	2	4	4	2	5	4	3	4	5	5
29	4	2	5	1	5	2	2	4	5	5	1	5	5	4	3	1	3	5	4	5	5	5
30	3	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	1	2	2	3	2	5	5	1	5	4	5
31	3	2	5	2	5	4	2	3	3	4	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	5	5
32	2	2	5	1	5	4	2	3	4	1	4	1	3	1	2	3	4	2	1	3	5	2
33	3	3	5	2	5	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5
34	2	3	5	2	4	3	3	2	3	3	5	5	2	3	5	3	5	5	2	5	5	5
35	1	2	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	3	1	3	3	3	4	5	5	3
36	3	2	5	2	5	5	3	2	5	5	1	3	1	5	3	2	5	5	2	5	5	5
37	1	1	4	1	5	5	3	2	5	4	1	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5
38	3	1	5	1	5	4	1	3	3	5	1	5	4	3	3	2	3	3	2	5	5	5
39	2	1	5	1	5	5	3	2	3	5	1	5	3	5	3	2	5	5	2	5	4	5
40	5	2	5	3	5	4	5	1	4	5	1	5	1	5	5	2	4	5	2	4	5	5
41	1	3	5	3	5	3	5	1	2	2	1	5	1	1	2	2	5	5	2	3	5	3
42	4	2	3	2	5	5	3	2	4	2	2	1	2	3	5	2	4	5	3	5	4	5

43	1	3	5	2	5	5	4	2	2	5	1	3	4	5	4	4	3	2	3	5	5	2
44	5	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	2
45	3	1	5	2	5	5	3	5	1	3	1	2	5	5	1	3	1	5	2	5	5	1
46	2	1	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5
47	3	3	5	4	5	2	2	3	5	2	1	2	4	2	1	4	2	1	3	5	3	4
48	3	3	4	3	5	5	2	4	4	3	2	1	2	4	5	3	2	4	3	5	3	5
49	2	2	5	4	5	4	3	4	2	3	1	1	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4
50	2	2	5	5	5	5	2	5	4	5	3	1	3	3	3	1	2	4	2	5	5	5
51	3	2	5	1	5	3	2	3	3	5	2	1	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5
52	3	3	5	4	5	5	1	1	2	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	2