



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión institucional y calidad de servicio en docentes del nivel
secundaria de un colegio público de Huaral - 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Rivas Tupia, Rosendo Teodoro (orcid.org/0000-0003-0371-4941)

ASESOR:

Dr. Moran Ramos, Luis Daniel (orcid.org/0000-0002-8244-5390)

CO-ASESORA

Mg. Ponce Tello, Patricia Veronika (orcid.org/0000-0002-9253-9999)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Al Ser que todo lo ve y todo lo sabe, por no abandonarme en los momentos complicados de mi sendero; a la compañera de mis días y mis hijos, por su paciencia; a mis padres, papá Pancho y mamá Ina; y a mi abuelo Deciderio Tupia Garay que desde arriba me protege.

Agradecimiento

A esta Casa de Estudio por la oportunidad para seguir avanzando.

A mi asesor por su paciencia y absolver las dudas en el momento preciso.

A mis colegas por su colaboración en el desarrollo del presente trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de la investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo	22
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Población de estudio	22
Tabla 2	Validadores de los instrumentos de investigación	24
Tabla 3	Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	24
Tabla 4	Análisis descriptivo de la variable Gestión institucional, aplicado a un grupo de docentes	28
Tabla 5	Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio, aplicado a un grupo de docentes	29
Tabla 6	Gestión institucional y la calidad de servicio	30
Tabla 7	Dimensión liderazgo pedagógico y la calidad de servicio	30
Tabla 8	Dimensión organización interna y la calidad de servicio	31
Tabla 9	Dimensión articulación a la comunidad y la calidad de servicio	32
Tabla 10	Dimensión rendición de cuentas y la calidad de servicio	32

Resumen

En esta investigación se buscó determinar la relación entre gestión institucional y la calidad de servicio en docentes de secundaria de una entidad educativa de Huaral; para ello, se realizó una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de alcance correlacional. Tomándose en cuenta a 70 docentes como población total, aplicándoles cuestionarios según las variables en estudio; así para gestión institucional un instrumento de 23 ítems y para la otra variable, calidad de servicio, fue de 22 ítems. Según los resultados, el 53% de los docentes dan cuenta que la gestión institucional está considerado en un nivel bueno y solo un 6% en un nivel bajo; también se puede manifestar que, para la calidad de servicio, un 56% de los encuestados lo consideran en un nivel alto, solo un 9% en nivel bajo. Además, habiéndose aplicado la prueba de correlación de Spearman entre variables en estudio, se puede afirmar la existencia de una correlación de 0,891, significando ello, una correlación positiva muy fuerte, por lo que se concluye que existe una relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en una institución educativa del nivel secundaria de Huaral.

Palabras clave: calidad, gestión, servicio, docente.

Abstract

This research sought to determine the relationship between institutional management and the quality of service in secondary school teachers of an educational entity in Huaral; For this, an applied type of research was carried out, with a quantitative approach, non-experimental design and correlational scope. Taking into account 70 teachers as the total population, applying questionnaires according to the variables under study; Thus, for institutional management, an instrument of 23 items and for the other variable, quality of service, it was 22 items. According to the results, 53% of teachers realize that institutional management is considered at a good level and only 6% at a low level; It can also be stated that, for the quality of service, 56% of those surveyed consider it at a high level, only 9% at a low level. In addition, having applied the Spearman correlation test between the variables under study, the existence of a correlation of 0.891 can be affirmed, meaning a very strong positive correlation, so it is concluded that there is a relationship between institutional management and the quality of service in an educational institution of the secondary level of Huaral.

Keywords: quality, management, service, teacher.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, toda entidad educativa cumple un papel relevante en la sociedad; puesto que, son los centros más importantes de formación y transformación de nuestra sociedad en todas las circunstancias. Desde esta óptica, la calidad de los servicios educativos está en tela de juicio de parte de quienes reciben sus servicios educativos; puesto que, en muchos casos no se encuentran satisfechos y se ponen más exigentes; en ese sentido, es necesario poner énfasis en la gestión de los servicios como una estrategia correcta para traducir las insatisfacciones en acciones de mejora.

Las instituciones educativas deberían tener como política, el ofrecimiento de servicios de calidad, lo cual sea reflejado cuando los usuarios: padres de familia y el estudiantado, se encuentren satisfechos. (García et al.,2018). En otros aspectos también poder captar más estudiantes o mantenerlas; mejorando la calidad de los egresados en cuanto al desarrollo de sus competencias. La calidad es un factor importante en las instituciones educativas públicas o privadas, pues esta proporciona una ventaja frente a la competitividad; en ese sentido, las entidades educativas de gestión privada, llevan una gran ventaja frente a las de gestión pública, por lo que es imperativo conocer la visión de los actores en estas dos variables.

Al respecto, Pachas et al (2020), en una investigación realizada sobre la gestión institucional y los compromisos de desempeño, dio cuenta que esa primera variable debe estar adecuado al contexto en la cual se encuentra la entidad educativa; sin embargo, esto no siempre se realiza así, ya que por lo general, se toma un modelo de gestión que globaliza y no se toma en cuenta la realidad del usuario: padres de familia y estudiantes; quienes tampoco son tomados en cuenta en las decisiones de carácter institucional que se realizan.

Asimismo, la calidad de los servicios educativos que brindan los entes educativos públicos se ha puesto en duda por parte de los usuarios a razón de los resultados obtenidos en las evaluaciones dadas a nivel nacional como la Evaluación Censal, tanto en comprensión lectora, en matemática y en Ciencia y Tecnología, cuyos resultados no son favorables, como ejemplo se puede tomar el segundo grado del nivel secundario donde los estudiantes obtuvieron un nivel satisfactorio solo el 14.5 % en lectura, el 17.7 % en matemática y un 9,7 % en

Ciencia y tecnología. (UMC, 2019). Por otro lado, quienes están inmersos en la gestión institucional, están más involucrados en la parte de cumplimientos de documentación que en muchos casos se encuentran desvinculados a la parte académica y de formación de los futuros ciudadanos lo que puede ser una razón básica para los resultados que se vienen obteniendo actualmente.

Así también, Liñan (2018) manifestó que, en nuestro país, en cuanto al sistema educativo, actualmente debe enfrentar diversos problemas, a causa de las transformaciones sociales que se da en el mundo actualmente. La globalización, el neoliberalismo; en cuanto a la economía, son causas de estos problemas, los cuales ha cambiado a la población en ser simples consumidores antes que productores; además del avance de las TICs. Analizando el ambiente en que se desarrolla y su relación con el sector educativo, se visualizará el papel que debe cumplir la educación y por consiguiente la gestión, para que se adecúe y se pueda enfrentar a estos escenarios que cambian; pues si no se está preparado, ni organizado para los tiempos venideros, no se puede augurar un futuro próspero de esta nueva sociedad, a razón de competitividad y poder solucionar sus problemas y menos contribuirán a solucionar la problemática del país.

Agregando a ello, Zavaleta (2021) dio a conocer también que esta primera variable relacionado a la gestión de una institución cumple un papel preponderante para que se pueda cumplir los objetivos que son trazados por la entidad; para ello, es importante la correcta aplicación de estrategias, el uso responsable de los recursos con las que cuenta, así como aprovechar las capacidades y habilidades de todo el personal. En muchas instituciones educativas no se tiene o no se aplica un plan estratégico que dirija a la meta a mediano o largo plazo, muchas veces solo se trabaja a corto plazo, lo que podría entenderse como que quienes tienen los cargos de gestión son pasajeros; así también, influiría a que no se hace uso responsable de ciertos recursos que produce la institución y menos conocer a cabalidad el talento humano con que se podría contar dentro de ella.

Teniendo en cuenta que la gestión institucional es un pilar esencial para poder conseguir las metas que son propuestas por una entidad educativa y para ello, es necesario la participación de la comunidad educativa en toda su integridad y que las políticas educativas que se plantean por el ente central sean

aplicadas de manera eficiente en ellas; por consiguiente, el presente trabajo de investigación buscó generar posibles soluciones a las debilidades que se podrían presentar a fin de mejorar la gestión institucional en esta Institución Educativa de Huaral y así poder avanzar mejorando los servicios educativos en cuanto a su calidad, y con ello favorecer en la formación del estudiantado de manera integral; se buscó establecer si hay relación entre las dos variables: gestión institucional y la calidad de los servicios educativos desde la perspectiva de docentes que forman parte esta entidad como los actores más preponderantes dentro de la entidad educativa.

En consecuencia, fue pertinente plantear el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión institucional y calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral – 2022? Así también los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral – 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización interna y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral – 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la articulación a la comunidad y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral – 2022? y ¿Cuál es la relación entre la rendición de cuentas y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral – 2022?

Se debe considerar que esta investigación se justificó porque permite tener la percepción de los mismos actores del desarrollo educativo de cómo pueden ellos analizar la gestión institucional y su relación con la calidad de servicios en la entidad educativa de gestión pública, para que a partir de ella se pueda mejorar o continuar con los trabajos que se viene realizando en estas dos variables.

Fue necesario también saber las definiciones de estas variables, así como también, la forma como se relacionan con la realidad donde se encuentra la institución a fin de que se puedan realizar mejoras internas con las que se llegue a garantizar la sostenibilidad, el bienestar y el buen servicio (Quintana, 2018). En ese sentido se buscó con esta investigación, realizada en una entidad educativa de la zona urbana de Huaral, encontrar las dimensiones en las cuales hay que poner énfasis para su mejoría y que las definiciones sobre estas variables puedan aclararse a fin de poder tomar decisiones acertadas; por esta

razón, fue necesario las opiniones de los clientes internos y puedan evaluar y decidir si lo que se viene llevando a cabo al interior de la entidad contribuye plenamente en la formación integral de los futuros hacedores de esta sociedad.

Así mismo, en esta parte se dio a conocer el objetivo general de esta investigación que se planteó lo cual fue: Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022; así como los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar la relación entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022.
2. Identificar la relación entre la organización interna y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022.
3. Identificar la relación entre la articulación a la comunidad y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022.
3. Identificar la relación entre la rendición de cuentas y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022.

Concluyendo con la hipótesis general que se planteó en esta investigación: Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público, Huaral, 2022 y las hipótesis específicas fueron:

1. Existe relación significativa entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022.
2. Existe relación significativa entre la organización interna y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022.
3. Existe relación significativa entre la articulación a la comunidad y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022.
4. Existe relación significativa entre la rendición de cuentas y la calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta los antecedentes internacionales a este trabajo de investigación se pudo mencionar a Montes & Aloiso (2018), quienes realizaron un estudio relacionado a la calidad de la educación en Iberoamérica a nivel básico, en la cual se dio a conocer que muchos países se han esforzado en mejorar la calidad educativa sobre todo desde el enfoque de desarrollo social, en dicha investigación muestra la relación de la calidad educativa como políticas de Estado en España como en Colombia con la finalidad de contrastar los factores que sean comunes y las divergencias; para ello utilizó el paradigma cualitativo, con una visión teórica interdisciplinaria, a través del análisis de documentos oficiales de ambos países; concluyen que la calidad de la educación es un concepto que se vinculan con las metas de aprendizaje, teniendo en cuenta el patrón por competencias, esto se reduce a que el estudiante debe saber y saber hacer después de su etapa escolar, siendo evaluado interna y externamente, además que en la gestión institucional deben estar vinculados docentes, plana directiva y padres de familia. En esta investigación, se toma en cuenta la perspectiva de cómo se ve la calidad educativa a nivel de los estados en Iberoamérica.

Así también, Quintana (2018) desarrolló la investigación para la comprensión de la mecánica que favorece la gestión escolar y la calidad educativa en las entidades educativas colombianas con la posibilidad de la identificación de los procesos de mejora, quien con una investigación de tipo cualitativo interpretativo con un enfoque hermenéutico, usando el análisis documental y semiótico de trabajos de grado de maestrías, concluye que la insuficiente comprensión de los conceptos de calidad educativa y gestión educativa relacionado con la realidad, obstaculizan el proceso de maduración de expectativas de mejora que tienen las instituciones educativas, dan cuenta que es necesario comprender en su real dimensión estas dos variables no solo a nivel de quienes manejan los destinos de las entidades educativas sino que también hay la necesidad que estas dos variables sean comprendidas por los actores fundamentales en el quehacer educativo y aplicados a su realidad.

Además, Mory y Palomino (2021) realizaron un trabajo de investigación a través de la exploración de manera sistemática de artículos científicos; para ello,

leyeron 31 bibliografías de los últimos cinco años en donde se analiza la calidad de servicios educativos en Latinoamérica y la forma como fue evaluado esta variable y en esta revisión bibliográfica, se encontraron tres modelos en las cuales se puede medir los servicios educativos en cuanto a su calidad (SERVQUAL, SERVPERF, SERVQUALing) de su aplicación concluyen que, los usuarios es decir los estudiantes dan su percepción como bueno o muy bueno, en cuanto a la calidad total de los servicios educativos en América Latina.

Considerando uno de estos modelos de medición, Arroyave y Hurtado (2019) realizaron estudios sobre la calidad de los servicios educativos a nivel superior en Pereira - Colombia bajo la perspectiva de los estudiantes de pregrado, en un estudio de tipo concluyente – descriptivo, y utilizando el modelo Servqual, permitió realizar la medición de las dimensiones propuestas por Parasuraman aplicados a una población de estudiantes de primer año y último año; cuyas muestras fueron de 156 y 152 estudiantes seleccionados de manera aleatoria respectivamente, de ello concluyen que los estudiantes observan brechas negativas de la calidad de servicio educativo en esta entidad de nivel superior, teniendo en cuenta las expectativas que ellos tienen y la percepción de la calidad de servicios educativos en la carrera de administración. Al respecto, se debe tener en cuenta que esta investigación se realizó a nivel superior, lo que nos sirve para tener en cuenta las dimensiones empleadas en el modelo utilizado.

Así también, se toma en cuenta los estudios realizados por Justin et al. (2019), sobre la calidad de servicios desde la perspectiva de los estudiantes extranjeros en las entidades de nivel superior de China, y como resultado se tiene que, estas deben brindar sus servicios a estos estudiantes extranjeros tomando en cuenta sus percepciones, los cuales son muy altas, y deben enfocarse en los servicios que brindan, en cuanto a su calidad, así como la imagen institucional; de esta manera se consigue que se puede percibir el logro de la calidad de servicio; entretanto, la satisfacción de los estudiantes internacionales, por parte de los interesados, deben ser las políticas estratégicas claves de la gestión de las universidades, si estas están decididas a sobrevivir y seguir siendo competitivas. De esta manera los estudiantes satisfechos se convierten en agentes de mercadeo del producto de manera voluntaria o involuntaria. Este estudio permitió analizar la importancia de la satisfacción del

cliente en cuanto al servicio que se le brinda ya que individualmente se convierte en vocero de lo que ha podido percibir dentro de la entidad.

Así también Álvaro (2021), en su investigación sobre la relación de estas dos variables motivos de esta investigación, teniendo en cuenta una población de 16 directivos del nivel básico elemental de la ciudad de Cumbe, en una de sus principales conclusiones dio a conocer que hay una moderada y fuerte relación entre estas dos variables, así manifestó que, si hay mayor asertividad en gestión educativa entonces más positiva será la calidad de la educación; todo ello fue trabajada desde un enfoque cuantitativo y en cuanto a lo metodológico esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, en ella se tiene una visión interna desde la perspectiva de los directivos de cómo estas dos variables se relacionan en estas instituciones educativas ecuatorianas.

Así también Amini (2022) realizó un estudio de enfoque cualitativo y aplicando el método analítico descriptivo da a conocer de la gestión en la red de escuelas islámicas integradas de Indonesia específicamente en SMP IT Mutiara, que hace la diferencia en relación a las otras; puesto que, van implementando una gestión institucional muy visionaria teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad involucrando a todos los componentes de la educación, empezando por su carácter islámico, con docentes competentes, medio ambiente saludable, así como el empoderamiento de las relaciones personales de los estudiantes comprometidos en la promoción de la imagen institucional, es un antecedente muy importante tratándose de una cultura diferente a la nuestra en cuanto al credo religioso, pero que algunas acciones se podrían poner en práctica en nuestra realidad, como por ejemplo que el estudiante se muestre comprometido que él o ella es la imagen de la institución; para ello, realizar un trabajo desde las aulas en cuanto a las relaciones interpersonales en las cuales también se podría comprometer a los padres de familia, tal como lo realizan estas instituciones educativas islámicas.

De igual manera, Kabesa (2018) llevó a cabo un estudio de diseño de encuesta, aplicada a 135 profesores de Uasin-Gishu que sirvieron como muestra de una población de 318, sobre el rol de la gestión institucional en las actividades de las aulas de clase, llega a concluir que se debe priorizarse estas actividades al aire libre y deben realizarse menos protocolos para las salidas de los estudiantes fuera de las escuelas porque estas actividades al aire libre tienen

mejores efectos en todos los plazos dados, más en el aprendizaje de las ciencias, dado que el estudiante aprende haciendo. Esto permite tener una mirada a la forma de cómo se imparte la gestión en otras realidades, lo cual va apuntando a la forma cómo desarrollar los aprendizajes en los estudiantes y tener mejores logros y para ello esto no necesariamente se deben de impartir en las aulas y que no debería haber demasiado protocolos.

Reyes y Cantos (2018) investigaron sobre la calidad del servicio educativo y la gestión educativa en Ecuador. Su modelo de investigación correspondió a un descriptivo documental, debido a que tuvieron como propósito identificar la incidencia que hay de las variables estudiadas; para ello, aplicó encuestas a un universo de 124 docentes de diferentes escuelas de Cañar. En sus conclusiones determinaron que los nuevos modelos de gestión educativa desarrollados en el Ecuador presentaron mejores construcciones pedagógicas que fortalecieron la calidad educativa permitiendo cumplir con la organización interna del sistema educativo. Es así que identificaron una significativa relación directa de las variables estudiadas.

Por otro lado, se tiene los antecedentes nacionales a esta investigación y para ello, se tomó en cuenta a Llamo (2018), quien realizó un trabajo de investigación sobre estas dos variables en los colegios emblemáticos de Ate , utilizando una investigación no experimental, aplicada y transversal aplicada a los estudiantes de esta institución educativa concluyó que existe una correlación moderada entre las variables que se tomaron en cuenta en este estudio; sin embargo, hay que tener en cuenta que en esta investigación se tuvo en cuenta la percepción del estudiantado; es un antecedente importante ya que se toma en cuenta la mirada de quienes a diario reciben el servicio dentro de la entidad; ahora en este trabajo que se desarrolla se buscó la mirada de la contraparte, es decir del docente.

Así también, Cook (2018) dio a conocer la relación entre estas dos variable, teniendo en cuenta sus resultados concluyó que hay influencia moderada de la gestión institucional en la calidad de servicios educativos, para llegar a ello se aplicó dos cuestionarios a 52 docentes de la entidad educativa chorrillana, desarrollando una investigación de tipo descriptivo causal y enfoque cuantitativo; en ella también manifiesta que en la gestión de las entidades educativas comprende realizar acciones en cuanto a lo gerencial, administrativo, de política

de personal, financieros, planificación, programación, entre otras. Teniendo en cuenta ello, se puede decir que, la gestión institucional contribuye a la buena dirección de los planes y del conjunto de actividades que deben estar relacionados, con la finalidad de emprender, promover y posibilitar la consecución de intenciones pedagógicas y fortalecer la acción educativa.

Además, Hinojosa (2018) realizó estudios sobre estas dos variables desde la óptica de quienes realizan la labor pedagógica en las aulas y administrativos de entidades educativas emblemáticas en las cuales se aplicó esta investigación con un enfoque cuantitativo, además de aplicar un tipo de investigación básica con un diseño descriptivo transaccional y habiendo aplicado cuestionarios a una muestra de docentes y administrativos en un número de 122 llega a concluir que existe una relación entre estas dos variables en los colegios emblemáticos de Tacna, según la mirada de docentes y administrativos. Es un antecedente importante porque no solo se toma la percepción de los docentes, sino que se amplía a la mirada de los administrativos.

Del mismo modo, Bocanegra y Apolaya (2021) realizaron estudios en las escuelas unidocentes de zonas rurales necesitados que se aplique una apropiada gestión institucional en estos contextos de la realidad; para ello, se trazaron como objetivo fundamental determinar si los padres de familia son partícipes en el desarrollo pleno de la personalidad de los estudiantes, de esta investigación en la cual se empleó el método hermenéutico y a través del uso del programa Mendeley concluyen que su participación de manera activa en una entidad educativa influyen de manera positiva en el desarrollo de los estudiantes de manera integral, por lo tanto es crucial esta participación en este aspecto además para el mejoramiento de la entidad educativa de la zonas rurales; lo que trae a colación la necesidad de una gestión institucional en este aspecto.

Por otro lado, Cueto, et al. (2020) investigaron sobre la calidad de servicio educativo en entidades de educación de gestión privada, utilizando el método de investigación cuantitativo de tipo descriptivo; para ello, la población estuvo conformada por el estudiantado, maestros y padres de familia a quienes aplicaron encuestas elaboradas para cada uno de ellos de manera diferenciada, desprendiéndose de ello, en cuanto a los resultados, estos se ubican en un nivel medio; para ello, tomaron en cuenta criterios de evaluación relacionados a

dimensiones que tienen que ver con las variables en estudio, así pudo medir si el cliente se encuentra satisfecho, si hay liderazgo dentro de la entidad, la manera cómo se realiza estratégicamente la planificación, así como el aprovechamiento del talento humano, entre otros; por lo tanto, concluyen que la calidad de los servicios educativos de las entidades educativas de gestión privada se encuentran en un nivel medio, bajo la percepción de los clientes externos que vienen a ser el estudiantado y padres de familia, así como los clientes internos que vienen a ser los docentes, este antecedente es muy importante dado que se toma en cuenta la mirada de los padres de familia quienes en esta investigación relacionan el aprendizaje de sus menores con la calidad de servicio de la institución.

Chuquiwanca et al. (2021) investigaron en Chiclayo sobre el liderazgo pedagógico y la calidad educativa en una institución de educación básica. El propósito fue identificar la relación de las variables estudiadas para ello utilizó la investigación no experimental correlacional y transaccional. Utilizó a 100 personas entre docentes y directivos como muestra. De ello, llegan a la conclusión de que hay una correlación moderada identificando que por medio del liderazgo pedagógico se brinda un clima institucional ordenado donde se garantiza la calidad de la institución a través de procesos educativos eficientes. En tal sentido es importante mantener diferentes estrategias que fortalezcan las alianzas de la planificación del desempeño docente tenga calidad educativa.

Tuesta (2020), en Lima, investigó sobre la calidad educativa y liderazgo pedagógico como propósito de identificar la forma como se relacionan las variables de estudio. Utilizó para ello, un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal descriptivo y correlacional en la cual hizo participar a 42 alumnos oficiales como población y muestra a la vez. Su respuesta concluyó la existencia de una correlación moderada de las variables estudiadas precisando que la permanente capacitación de quienes desarrollan el trabajo pedagógico en las aulas y demás personal pedagógico permite incrementar el manejo de los conocimientos, las relaciones interpersonales y demás actividades que brindan una calidad en la formación de los estudiantes.

En Chimbote, Saenz (2018) desarrolló su trabajo sobre el liderazgo pedagógico directivo y la calidad de la gestión educativa cuyo propósito fue

identificar la relación de las variables. Por medio de un diseño no experimental correlacional, aplicó cuestionarios sobre las variables estudiadas en una muestra de 22 docentes. En sus resultados identificó una correlación significativa alta de las variables que fueron motivos de estudio, precisando que los factores de la calidad educativa tienen una relación directa con el desenvolvimiento del liderazgo pedagógico y directivo en tal sentido consideraron que las capacidades cualidades que desarrolla el personal docente brinda una estructura organizativa que permite un desenvolvimiento en la función docente.

Así también, Espinoza (2019), en su investigación, tomó en cuenta la perspectiva de los estudiantes a fin de poder identificar si hay relación entre clima organizacional y calidad del servicio, lo que concluyó en su trabajo fue la existencia de una correlación entre estas dos variables, sin embargo logra apreciar también que la mayoría de los estudiantes se encuentran satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio educativo brindado en esta entidad educativa, sin embargo también pudo notar que hay deficiencias en el trabajo realizado por el personal administrativo.

La primera variable: gestión institucional, es definida por Pachas et al. (2020), como un conjunto de actividades que se articulan y planifican por medio del liderazgo para responder a las necesidades educativas. Asimismo, Bernasconi y Rodríguez (2018) consideraron que, es una serie de decisiones y estrategias que permiten mantener la organización de acciones educativas con la finalidad del cumplimiento de los lineamientos académicos.

Acevedo et al. (2017) identificaron que, la gestión institucional permite lograr buenos resultados educativos generando un impacto favorable en la sociedad. Además, que brinda gran importancia a la capacidad institucional de los proyectos que estos desarrollan. Es así que el uso y el trabajo del compromiso docente debe estar beneficiado en el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje a través de la autonomía que se desarrolla en la parte pedagógica. Asimismo, Vichique (2016) precisó que, los factores de monitoreo y los procedimientos administrativos son identificados por medio del avance que se tiene en la institución. Por otro lado, la gestión institucional debe promover que los padres de familia participen de manera activa a través de juntas escolares donde se pueda desarrollar la efectividad de los procesos educativos.

De acuerdo con los aportes de Huayllani (2018) consideró que el desarrollo de la gestión institucional debe utilizar mecanismos que dinamicen las acciones en el proceso educativo. Es así que, la participación en los diferentes procesos de planificación junto con el compromiso debe ser desarrolladas equitativamente por los agentes para elevar la calidad educativa. Por otro lado, el promover estrategias en la comunidad generará una propuesta diferente donde concuerde con los compromisos y normas que brinda un sistema educativo.

En cuanto los beneficios de la gestión institucional, Rojas y López (2016) establecieron que permite mejorar los procesos de autoevaluación, a nivel interno y externo, en ello se toma en cuenta los paradigmas que son de alcance local y nacional. En tal sentido, los propósitos institucionales se vuelven más asertivos y responden a la estructura organizacional y a lo que dictamina el sistema del gobierno educativo. Asimismo, el desarrollo se muestra coherente con la gestión institucional en la cual debe darse a través del diagnóstico, la planificación, el seguimiento y los ajustes de acuerdo a los resultados obtenidos en cada proceso pedagógico.

Teniendo en cuenta a las teorías que apoyan a la primera variable se menciona a la teoría neoclásica que, según Chiavenato (2007) manifestó que este enfoque es la actualización de la teoría clásica que se adapta a la diversidad de problemas de la administración, así como al tamaño de organizaciones de esta época; en síntesis, es una teoría que adopta una posición intermedia, pero que aprovecha de las otras teorías anteriores de la administración. También menciona que se basa en los fundamentos de: como un proceso operacional que está integrado por funciones de planeación, organización, dirección y control; principios de valor predictivo, dado que la administración abarca múltiples situaciones empresariales; por otro lado, también debe apoyarse en principios universales como ciencia; es decir que son verdaderos, como las ciencias físicas y lógicas; da a conocer también que las situaciones de contexto afecta el ambiente del administrador.

Así también, manifestó que, esta teoría enfatizó los principios clásicos de la administración, así como en los resultados, también los objetivos; dio a conocer que, quien administra una entidad conozca aspectos técnicos y específicos de su trabajo, así como los aspectos que se relacionen a su quehacer

en sus aspectos técnicos y específicos, así como también aquello que tenga relación con la dirección del personal. Así también, dio a conocer que como administrador de una entidad, debe planificar, organizar, dirigir y controlar; constituyendo todo ello el proceso de la administración (Chiavenato, 2017).

Teniendo en cuenta la parte operacional, para la primera variable: gestión institucional, se tomó en cuenta las dimensiones: liderazgo pedagógico, organización interna, articulación a la comunidad y rendición de cuentas.

El liderazgo pedagógico se entiende como una atribución directiva que se preocupa por el servicio de la calidad educativa en el desarrollo de enseñanza-aprendizaje, aumentando las expectativas positivas del estudiantado y docentes, y creando condiciones de aprendizaje a través del apoyo sistémico. En el ejercicio son basados en el manejo activo consciente de modelos proactivos con capacidad de manejar las interdependencias entre los participantes y una fuerte capacidad de empatía hacia el contexto que se aborda (Miras y Longas, 2020). Esto se ve enfatizado en un tipo de liderazgo con fines educativos, como: el establecimiento de metas educativas, la evaluación a los docentes, la enseñanza, la promoción al desarrollo profesional docente y planificar el currículo; por lo que el liderazgo es educativo (Rodríguez et al., 2020).

Así también, Martínez y Tadeo (2018) dieron a conocer de la importancia de poder establecer un liderazgo pedagógico que sea efectivo con la finalidad que se pueda construir las condiciones que sean necesario a fin de lograr un desarrollo profesional óptimo en toda la organización educativa, en ese sentido como líder formal de la institución debe brindar las condiciones de trabajo que puedan facilitar el intercambio, así como el aprendizaje profesional compartido entre los docentes.

Organización interna, de acuerdo a Terán (2014), la organización es la estructuración de las relaciones que debe haber entre los niveles, funciones, y actividades de los recursos materiales y humanos de una organización con el propósito de alcanzar su máxima capacidad dentro de los propósitos y metas especificadas. Por su parte, Ponce (2006) argumentó que la organización es el proceso de unir el trabajo que debe realizar un individuo o grupo con los elementos necesarios para realizarlo, de tal manera que una tarea se llegue a realizar y estas sean la mejor forma para la aplicación.

Articulación a la comunidad es considerada como una actividad sostenida y organizada por fuera del proceso formal con el objetivo de escuchar las necesidades de aprendizaje de los individuos en espacios o sitios de vulnerabilidad las cuales no tienen la posibilidad de ser atendidas de manera formal en su educación y cubrir las demandas de profesionales en estos sectores (Mosquera, 2012). Esto acrecienta actividades pedagógicas llevándolos a la realidad de la comunidad, beneficiando aprendizajes significativos por medio de una escolaridad más enriquecida, equitativa e incluyente, así también como la formación de individuos activos que son participantes de los cambios culturales y sociales. Esto favorecerá a la protección de los niños, niñas, jóvenes y sus familias con un enfoque territorial que contribuye a mejorar sus condiciones con un entorno y espacios articulados entre sectores y entidades (Avila, 2017).

Rendición de cuentas, se da a conocer al proceso por el cual los participantes informan y/o solicitan información sobre el empleo de los recursos para lograr las metas establecidas. Esta rendición de cuentas no sólo es financiera, sino también a un conjunto de recursos (simbólicos humanos, materiales, etc.) dispuestos de manera coherente al logro de los objetivos correspondientes. El acto de exigir o rendir cuentas involucra una acción de asumir responsabilidades. A su vez, el hecho de rendir cuentas por un proceso o resultado implica que, especialmente si se trata de un proceso público en una sociedad democrática, se deben considerar dar resultados y el uso de los recursos involucrados (Corvalán et al., 2006).

Al respecto, también Hoffer (2000) manifestó que, los sistemas de rendición de cuentas en las instituciones se destinan para que puedan funcionar como mecanismos de control de calidad, este sistema da señales sobre la efectividad de las instituciones educativas a quienes lo administran y también a quienes puedan elegirlos. Esto se puede aplicar a todas las actividades que se encuentren involucrados en el desarrollo productivo.

Schedler et al. (1999) mencionan también que la, rendición de cuentas puede relacionarse con el ejercicio del poder, como una preocupación por el control y seguimiento de instituciones públicas con un fin preventivo, combativo y además de realizar correcciones al mal uso del poder político.

La segunda variable: calidad de servicio, Meléndez (2022) precisó que esto involucra diferentes componentes físicos, emocionales, de recursos

humanos, metodológicos los cuales permitirán mantener un ambiente idóneo para el desarrollo educativo, de igual manera, según Neyra et. al. (2021), la calidad del servicio educativo brinda los aspectos necesarios a fin de que el servicio sea coherente; en tal sentido, se considera la accesibilidad de la institución la cual debe estar reflejada con los últimos empleados que permitirán el desarrollo continuo educativo. Asimismo, debe responder a la fiabilidad, la cual es una capacidad de responder a las necesidades y los requerimientos de los estudiantes.

En cuanto a los sustentos teóricos sobre la calidad, se puede mencionar la Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming recogida en lo que llamó los Catorce Puntos y Siete Enfermedades de la Gerencia, en los cuales afirma que todos los procesos son variables y cuanto menor sea la variabilidad de cualquiera de ellos, el resultado del producto será de mayor calidad. En ese caso se siguen los criterios teóricos de la investigación científica en que se distinguen fenómenos lineales y no lineales. Por tanto, resumiendo la base filosófica de las ideas de Deming se puede decir que la calidad es la base de una economía sana, puesto que, las mejoras de ella, crean una reacción concatenada que finalmente genera desarrollo en el nivel del empleo (Delgado et al., 2018).

Con respecto a la variable calidad de servicio, hay teorías que explican sobre la calidad, al respecto Rojas (2003) citó a Juran quien da a conocer que, calidad total es el liderazgo de la marca en función de sus resultados al llegar a que los requisitos del cliente sean satisfechos, en este sentido, manifiesta que para llegar a una calidad total se debe planear la calidad, controlarlo y mejorarlo, esta trilogía explica que cuando ya empieza un proceso se inicia con un proceso de control y cuando es nuevo con el de planeación; entonces, para poder mejorarlo se necesita tenerlo primero bajo control; luego desarrollara acciones de mejora que van encaminarse al cambio del proceso a fin de alcanzar mejores promedios de calidad; para que esto llegue a suceder; las más importantes causas, deben atacarse; terminando luego con las acciones de planeación con la finalidad de integrar los cambios de forma permanente, asegurando no perder lo ya ganado; estos cambios se haría con el fin de satisfacer los nuevos requerimientos del cliente.

Por otro lado, Corrales (2022) refirió que, calidad del servicio está estrechamente relacionado con la satisfacción de los usuarios externos. La

autora hace énfasis en la necesidad de unir los compromisos que adquieren los políticos con los intereses reales de los usuarios y de la comunidad. Además, puntualiza el carácter económico, equitativo y eficiente como atributos inherentes a la calidad con la finalidad de lograr una optimización de estos servicios brindados a los ciudadanos.

En términos de García et al. (2018), la teoría de la gestión de la calidad con un enfoque hacia la satisfacción del cliente, así como sus métodos, modelos, y herramientas, se tienen en cuenta para el diseño de un modelo íntegro y pueda ser usado en la competencia como una herramienta para lograr la excelencia en diferentes entidades que pueden ser de producción o de servicios.

En este sentido también cita a Westinghouse, quien manifiesta que, la calidad es satisfacer al cliente en cuanto a sus expectativas, agregando que el proceso de mejora de la calidad como un conjunto de acciones que se destinan con el fin de que se mejore la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida de manera continua.

Por otro lado, dando a conocer el aspecto conceptual de las variables, gestión institucional según Pachas et al (2020) fue una serie de acciones articuladas y planificadas que a través de los diversos proyectos de una entidad educativa van con la finalidad de conseguir las metas que se estipulan en el PEI.

Bernasconi y Rodríguez (2018) definieron como el conjunto de decisiones y mecanismos que se destinan para la organización de las actividades y los recursos, humanos y no humanos, así como económicos de la institución, en función a sus metas propuestas.

Por otro lado, Novak (2021), sobre la internacionalización de la educación superior de Ucrania da a conocer que en esta variable se encuentra la misión y visión de la entidad por lo que además, en ella se da a conocer los principios éticos y que la planificación estratégica cumple un rol importante dentro de la gestión.

Así también, Mejías et al (2018) lo definieron como la satisfacción del cliente en cuanto a los requisitos que este pide, confía en la capacidad del organismo quien lo determina y luego lo cumple.

De igual manera, Liñan (2018) lo manifiesta como la satisfacción del usuario, esto se va lograr en el momento que se llegue a sobrepasar sus percepciones por parte de la entidad.

Se entiende también según Rey (2014), que la calidad educativa se refiere a la calidad académica y/o docente, se entiende como la vinculación entre las ideas docentes, sus prácticas que puedan generar nuevos conocimientos y novedosas formas de poder dar respuestas a sus responsabilidades en lo social, cultural y éticos en la integra formación del estudiante. La calidad de la educación se mide por la calidad del proceso de enseñanza que llevan a cabo docentes y discentes cuando se encuentran en la escuela, academia, institución entre otras; nuevamente, es decir; si el perfil del egresado es óptimo, por lo tanto, su proceso también lo es.

Teniendo en cuenta una investigación sobre esta variable en Indonesia, Tahili et al. dio a conocer que la calidad del servicio de educación básica significa brindar un mejor servicio y satisfaga las expectativas de los estudiantes y la comunidad a fin de poder potenciar sus habilidades cognitivas y actitudinales, facilitando el cambio de comportamiento y actitud a través del mejor modelo de enseñanza y desempeño realizada por docentes, directores de escuela y administrativos, sintetizando lo que dicen estos investigadores sobre esta variable como la capacidad que tiene la entidad escolar para mejorar su servicio de enseñanza y aprendizaje con el fin de cumplir con la calidad educativa.

De igual manera para la variable calidad de servicios se tomará en cuenta las siguientes dimensiones: Evidencia física, trato proactivo, fiabilidad, seguridad, empatía.

La evidencia física se define como al aspecto y apariencia de las infraestructuras, materiales, equipos y personal. Todos estos comunican representaciones físicas del servicio que los usuarios o clientes usarán con la finalidad de poder valorar la calidad. Riveros (2007) hizo mención que estos elementos abarcan la apariencia de la infraestructura, equipos que se utilizan para proporcionar los servicios, presencia de quien labora y los materiales de comunicación, es decir es lo que el usuario pueda evidenciar de manera física. Por ejemplo, esta dimensión debería incluir, la decoración del local, aspectos del personal, entre otras. A pesar de su intangibilidad, los servicios requieren de materiales para su formación, su comercio y consumo (Hernández et al., 2017).

Trato proactivo definida como la capacidad de respuesta de un organismo en la forma del trato de sus servicios a los usuarios. Es la disposición de apoyo

y ayuda a estos. Para las instituciones el trato con los usuarios forma parte de un rol importante para poder tomar decisiones (Zeithaml y Bitner, 2002). Resalta también la atención y rapidez para ponerse delante de las interrogantes, problemas, reclamaciones y solicitudes de quienes lo hacen uso, por medio de un tiempo determinado recibiendo la respuesta y/o asistencia a sus problemas (Hernández et al., 2017). Los diferentes estudios concluyen que la respuesta a los requerimientos de los usuarios viene a ser la clave del éxito a largo plazo.

Fiabilidad definido como la acción de realizar un servicio en el tiempo indicado de manera formal. Proporcionar el servicio de manera adecuada y justa desde el primer momento. Se incluyen aquí todos los fundamentos para facilitar al usuario percibir el conocimiento y capacidad de los profesionales de la institución (Zeithaml y Bitner, 2002). Para ampliar más el tema, Gutiérrez (2010) hizo mención como la obligación por parte de la institución y pueda dar cumplimiento de sus promesas, la presentación del servicio, el tiempo entrega, los precios y la solución de problemas. Las instituciones cuando llegan a cumplir lo que estos prometen relacionadas a las particularidades del servicio, los usuarios se sienten atraídos y pretenden hacer negocios.

Así también, teniendo en cuenta la dimensión de la seguridad, manifestó que; en ello, los usuarios ponen bajo la responsabilidad de la organización sus dificultades y este tiene la seguridad que serán resueltos lo mejor posible. La dimensión implica honestidad, integridad y credibilidad. Es muy probable que esta dimensión sea más relevante para los usuarios que desean comprometerse en un gran riesgo o en las situaciones de inseguridad como en los servicios médicos, educativos, legales y financieros donde hay inseguridad de los resultados. La seguridad compromete, inspira credibilidad y confianza, cortesía de los trabajadores y su cualidad de infundir buena fe. En base a la educación, la seguridad es un valor importante donde los usuarios sienten que en sus servicios adquiridos van a garantizar seguridad, puntualidad en las propuestas emitidas (Hernández et al., 2017).

Finalmente, en cuanto a empatía, Hernández et al. (2017) definieron como la esencia que llega transmitir a los usuarios como seres únicos y especiales a través de un servicio personalizado; agregaron además, como la capacidad que tiene la entidad de colocarse en su mismo lugar y entenderlo; en ese sentido, quienes trabajan y se encuentran en permanente contacto con los clientes deben

tener la capacidad de escucha y atender sus inquietudes, problemas y de esta manera poder corregir a tiempo las fallas en la satisfacción de ellos; de esta manera podrán clasificar a la entidad como positiva y negativa; finalmente, la entidad debe anticiparse a sus clientes en cuanto a sus necesidades siendo empáticos mejorando sus procesos y de esta manera garantizar su estabilidad y éxito.

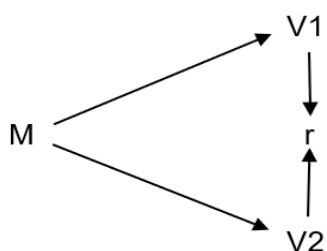
Agregando a ello, Bae y Gim (2022) manifestaron que la empatía del directivo influye en el desempeño del trabajo docente por lo que recomienda que esta capacidad debe tener un impacto positivo en los maestros con la finalidad que puedan cumplir su labor pedagógica evitando el estrés. En ese sentido es fundamental que el directivo entienda la labor docente poniéndose en su espacio y mediante una escucha activa poderlos entender y ayudarlos en sus dificultades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este estudio fue de tipo aplicada, Esteban (2018) dijo que estos tipos de investigación se orientan a la resolución que se presentan en los consumos de servicio de cualquier actividad humana y su denominación se debe a que en estas investigaciones se formulan problemas o hipótesis para la resolución de diversos problemas de la sociedad; además que está orientada a la mejora o perfeccionamiento del funcionamiento de los procesos, las normas de acuerdo al avance del mundo.

La investigación fue de nivel correlacional, Álvarez (2020) mencionó que las investigaciones de alcance correlacional, dan a conocer la relación entre las variables entre sí y pueden predecirlo en algún grado; cómo se encuentran relacionados las dimensiones, esto realizado a través de pruebas estadística. (Hernández y Mendoza, 2018)



Donde:

M= Muestra

V1= Gestión institucional

V2= Calidad de servicio

r= Correlación entre las variables

Esta investigación tomó en cuenta el enfoque cuantitativo, al respecto Ortega (2018) dice que, estas investigaciones se centran en las mediciones numéricas al utilizar el análisis estadístico; dado que se va a plantear un problema de estudio delimitado y concreto, además las interrogantes de la investigación son cuestiones específicas, se revisaron antecedentes respecto al problema en estudio.

Se utilizó el método hipotético – deductivo, Dieguez (2020) mencionó que, la idea de este método es muy conocida, dado que la ciencia formula las hipótesis a fin de dar soluciones a problemas que serán comprobados de manera empírica a través de la deducción de conjeturas que se podrán cumplir o no en la realidad en función a lo que se obtiene como resultado en el proceso.

Se ha considerado el diseño no experimental transversal descriptivo, pues no se manipulan variables, sino que solo se interesará por la descripción de lo que se está estudiando, bajo los procedimientos básicos.

3.2 Variables y operacionalización

Conceptualmente, la gestión institucional según Pachas et al. (2020) es una serie de acciones articuladas y planificadas que a través de los diversos proyectos de una entidad educativa van para poder conseguir las metas que se estipulan en el PEI.

Por otro lado, Bernasconi y Rodríguez (2018) lo definieron como conjunto de decisiones y mecanismos que se destinan para la organización de las actividades y recursos, humanos y no humanos, así como económicos de la institución, en función a sus metas propuestas.

Ahora bien, Calidad de servicios definido por Mejías et al (2018) viene a ser como la satisfacción del cliente en cuanto a los requisitos que este pide, confía en la capacidad del organismo quien lo determina y luego lo cumple.

Así también Liñan (2018) definió a la calidad de servicio como satisfacción de quien hace uso permanente ese servicio, esto se va lograr cuando lleguen a sobrepasar sus percepciones por parte de la entidad.

Se entiende también según Rey (2014), que la calidad educativa se refiere a la calidad académica y/o docente, comprendida como la vinculación entre las ideas docentes; ahora bien, el trabajo de los docentes pueda generar nuevos conocimientos y novedosas formas de poder dar respuestas a sus responsabilidades en lo social, cultural y éticos en la completa formación del estudiante. La calidad de la educación es medida por la calidad de la enseñanza que son impartidas por docentes y discentes dentro de la escuela, academia, entre otras instituciones formadoras; del resultado de todo ello se puede decir que, el perfil de los egresados será óptimo en la medida que el proceso también lo sea.

Definiendo operacionalmente la variable gestión institucional, Espinoza (2021) manifestó que, la gestión va a tener una relación directa con lo que se ejecuta al interior de la entidad, con la ejecución efectiva de un grupo de

actividades, procedimientos o de aquellas acciones cuyo fin es que se concrete el propósito institucional; para este conocimiento se tomó en cuenta las dimensiones: Liderazgo pedagógico, organización interna, articulación a la comunidad y rendición de cuentas.

Así también, calidad de servicios según Espinoza (2021) dio entender también que, esto viene a ser cuando el cliente se encuentra satisfecho; es decir, cuando se logran sobrepasar sus perspectivas, deseos y/o expectativas; como también al ajuste de los detalles específicos del cliente. De esta manera, calidad de servicio pone la diferencia entre una entidad u otra, cuando atrae y mantiene el interés del cliente, por lo que ganará clientes, si es bueno; de lo contrario los pierde. Para este conocimiento se tomará en cuenta las siguientes dimensiones: Evidencia física, trato proactivo, fiabilidad, seguridad, empatía. (Cook, 2018)

3.3 Población, muestra, muestreo

En este trabajo de investigación, la población lo conformó 70 docentes del nivel secundaria de un colegio de Huaral durante el año 2022.

Al respecto, la población, según Plata (2019) viene a ser el conjunto finito o infinito de ideas, objetos o acontecimientos muy grandes que pertenecen a una misma característica o combinación de estas.

Como fue una población finita se calculó que la muestra fuera de 70 docentes.

La muestra fue definida por Hernández et al. (2018) como el grupo a ser estudiado y que ha sido seleccionado de la población; por lo tanto, reúne las mismas características que ella.

Tabla 1

Población de estudio

Colegio	Nivel	Maestros
1	Secundaria	70
Total		70

Al respecto Plata (2019) menciona también que, la muestra es parte seleccionada de una población en la cual los elementos que la compone no tienen ninguna característica esencial que los diferencia de las demás. Se va a utilizar cuando es necesario contar con una representación básica de la población.

Teniendo en cuenta que, el acceso a la totalidad de la población se recogió información de su totalidad, en este caso se usó el muestreo censal; al respecto, Ramírez (2000) lo definió como aquella en la cual todas las unidades de la población forman parte de la muestra. Así también Pereira (2014) define al censo como un procedimiento técnico en la que todos los integrantes de la población son partes del estudio.

Por otro lado, se utilizó la muestra de tipo no probabilística – intencional ya que al seleccionar la muestra se toma en cuenta las características generales del grupo a estudiar, al seleccionar la muestra se tomó en cuenta sus características de manera general del grupo a estudiar.

Según Hernández-Ávila y Carpio (2019) mencionaron que este método tiene como característica la búsqueda dedicada de muestras representativas de manera cualitativa a través de la inclusión de grupos de apariencia típica, esto quiere decir que cumple con el interés de quien investiga dado que se puede seleccionar intencionalmente a quienes participarán en la investigación pues se encuentran accesibles y pueden acudir de manera voluntaria hasta cubrir el número de la muestra.

Teniendo en cuenta el criterio de inclusión, los docentes encuestados pertenecen a un colegio de Huaral del nivel secundaria.

Por otro lado, bajo el criterio de exclusión, fueron dejados de lado los docentes que evitaron de su participación voluntaria en la investigación, así como aquellos que no lograron completar el instrumento de investigación.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó como técnica, la encuesta; a través de la escala de Likert al respecto Lee et al (2019) dice que esta puede utilizarse para la determinación de la percepción de una variable cualitativa que dada su naturaleza denota un orden.

Como instrumento en esta investigación se utilizó el cuestionario a través de una encuesta, Poveda (2019) dice que un cuestionario está referido a una lista de interrogantes que se proponen de acuerdo a algún fin.

En cuanto a la variable gestión institucional, se elaboró y aplicó un cuestionario de 23 ítems y para la siguiente, calidad de servicio se tomó en cuenta otro con 22 ítems.

Estos instrumentos fueron validados por expertos entendidos en el tema de investigación:

Tabla 2

Validadores de los instrumentos de investigación

Instrumento 1	Instrumento 2	Validadores	Grados académicos
Gestión institucional	Calidad de servicio	Luis Miguel Cangalaya	Dr. en Educación
		Sevillano	
		Frank Huamaní Paliza	Mg. en Ciencias de la Educación
		Rómulo Dolores Nolasco	Dr. en Ciencias de la educación

Ambos cuestionarios que se aplicó a la muestra general fue aplicado a una prueba piloto y pasado por el alfa de Cronbach.

Tabla 3

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión institucional	0,973	23
Calidad de servicio	0,969	22

Teniendo en cuenta los resultados de “muy buena” se trata de instrumentos confiables y que fueron aplicados en el estudio.

Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión institucional
Autor	Rosendo Teodoro Rivas Tupia
Tipo de instrumento	Cuestionario
Administración	Grupo de muestra 70
Duración	25 minutos aproximadamente
Población	Docentes
Ítems o preguntas	23
Escalas de medición	Likert: nunca (1), casi nunca (2) a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). A partir de las respuestas se establecerá baremos nuevos en distintos niveles (malo, regular y bueno)
Presentación previa	Anexo

Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor	Rosendo Teodoro Rivas tupia
Tipo de instrumento	Cuestionario
Administración	Grupo de muestra 70
Duración	25 minutos aproximadamente
Población	Docentes
Ítems o preguntas	22
Escalas de medición	Likert: nunca (1), casi nunca (2) a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). A partir de las respuestas se establecerá baremos nuevos en distintos niveles (pésimo, regular optimo)
Presentación previa	Anexo

3.5 Procedimientos

En esta investigación se consideró la coyuntura problemática, más adelante la búsqueda de antecedentes internacionales y nacionales fundamentado con bases teóricas científicas como técnicos que sean base de

las variables. Se realizó las respectivas coordinaciones con el director y docentes del ente educativo en donde se realizó la investigación, se pactó por medio de mensajes de textos, llamadas telefónicas, correos electrónico y/o la aplicación Whatsapp o de manera presencial con el fin de informar el propósito de la investigación y el instrumento e instrucciones que se aplicó en su desarrollo, así mismo se pactó un horario dentro de la semana con los docentes para que apoyen esta investigación para la recolección de datos, tras ello, se procedió a marcar las opciones que brinda cada pregunta de acuerdo a la percepción del participante.

3.6 Método de análisis de datos

Ya habiendo recaudado la información de los instrumentos fueron procesados y se elaboró una base de datos en Microsoft Excel con el fin de obtener las puntuaciones de cada participante de manera general en correlación con las variables, siendo evaluadas más adelante estadísticamente el Rho e Spearman en el programa SPSS 26 y de esta forma se consiguió los gráficos y tablas que determinaron las variables y su relación. Luego estos resultados se llegaron a contrastar con los antecedentes y hacer llegar luego, las respectivas conclusiones y recomendaciones a la institución educativa.

3.7 Aspectos éticos

Para la parte de la ejecución de este proyecto de investigación se solicitó el permiso del director del colegio, así mismo de los docentes que pertenecen a dicha entidad de educación en la que se realizó el estudio. También de acuerdo a los reglamentos de la Universidad César Vallejo (UCV) y el código de ética del Colegio de profesores del Perú (CPPE) artículo 16; en la cual se menciona que, regulan las normas éticas y deontológicas del actuar de los colegiados, según así establece esta entidad.

Se llegaron a obtener los permisos apropiados y se pidió a cada maestro que complete el cuestionario y respetando la privacidad de cada participante involucrado en el estudio. Igualmente, la confiabilidad de los participantes por motivos éticos. Los datos de los involucrados en la investigación se mantendrán confidenciales, ya que no se divulgará las identidades bajo ninguna circunstancia

y el único quien tenga los datos recolectados, será el investigador principal por lo que los demás participantes no tendrán acceso.

Los principios bioéticos que garantizan este estudio son:

No maleficencia: Se realizó el análisis sobre riesgo/beneficio antes de la realización de las investigaciones, además se respetó la integridad física y psicológica de quienes participaron en la investigación.

Autonomía: Cada persona que participó en esta investigación fue de manera voluntaria y retirarse en el momento que requieran

Responsabilidad: Teniendo en cuenta los actos que se derivan del proceso investigador, fueron utilizadas solo para este proceso asumiendo las consecuencias de las acciones que se lleguen a derivar del proceso de investigación o de los productos de su divulgación.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Análisis descriptivo de la variable Gestión institucional, aplicado a un grupo de docentes

Var/ Dim	Nivel	fi	%
Gestión institucional	Malo	4	6%
	Regular	29	41%
	Bueno	37	53%
Liderazgo pedagógico	Malo	4	6%
	Regular	28	40%
	Bueno	38	54%
Organización interna.	Malo	4	6%
	Regular	33	47%
	Bueno	33	47%
Articulación a la comunidad	Malo	4	6%
	Regular	32	46%
	Bueno	34	49%
Rendición de cuentas	Malo	3	4%
	Regular	33	47%
	Bueno	34	49%

En la tabla 4, en una encuesta aplicada a docentes de un centro educativo, se observó que la variable Gestión institucional tiene un nivel malo de 6%, en el nivel regular 41%, y en el nivel bueno con 53%, además se muestran sus dimensiones como liderazgo pedagógico, con un nivel malo de 6%, en el nivel regular 40%, y en el nivel bueno con 54%. En la dimensión, organización interna con un nivel malo de 6%, en el nivel regular 47%, y en el nivel bueno con 47%. En la dimensión, Articulación a la comunidad con un nivel malo de 6%, regular 46%, y bueno con 49%, y en la dimensión, Rendición de cuentas y tiene un nivel malo de 4%, regular 47%, y bueno con 49%.

Tabla 5

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio, aplicado a un grupo de docentes

Var/ Dim	Nivel	fi	%
Calidad de servicio	Malo	6	9%
	Regular	25	35%
	Bueno	39	56%
Evidencia física	Malo	6	9%
	Regular	26	37%
	Bueno	38	54%
Trato proactivo	Malo	7	10%
	Regular	26	37%
	Bueno	37	53%
Fiabilidad	Malo	11	16%
	Regular	22	31%
	Bueno	37	53%
Seguridad	Malo	7	10%
	Regular	26	37%
	Bueno	37	53%
Empatía	Malo	11	16%
	Regular	22	31%
	Bueno	37	53%

En la tabla 5, se observa la variable calidad de servicio aplicado a un grupo de docentes ellos cuentan con un nivel malo de 9%, en el nivel regular 35%, y en el nivel bueno con 56%, además se muestran sus dimensiones como evidencia física, que cuenta con un nivel malo de 9%, en el nivel regular 37%, y en el nivel bueno con 54%. En la dimensión, trato proactivo con un nivel malo de 10%, regular 37%, y bueno con 53%. En la dimensión, fiabilidad con un nivel malo de 16%, regular 31%, y bueno con 53%. En la dimensión, seguridad con un nivel malo de 10%, regular 37%, y bueno con 53%, y en la dimensión, empatía con un nivel malo de 16%, regular 31%, y en el nivel bueno con 53%.

Se aplico la prueba de normalidad en el presente estudio, en el cual los resultados fueron menores que 0.05, esto significa que se aplicaran pruebas no paramétricas como la prueba de correlación de Rho de Spearman

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio.

Tabla 6

Gestión institucional y la calidad de servicio

Coeficiente	Variables	n	Rho	Sig.
Rho-Spearman	Gestión institucional (V1) calidad de servicio (V2)	70	,891*	0,000

Nota. Sig.=significancia, V=variable, D=Dimensión

Según los datos observados se aprecia un grado de relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio, el cual presenta un grado de correlación de 0,891, esto significa una correlación positiva muy fuerte, además la sig. bilateral (Sig.) es de 0.00 el cual es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio.

Hipótesis Específicas1

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo pedagógico y la calidad de servicio.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión liderazgo pedagógico y la calidad de servicio.

Tabla 7

Dimensión liderazgo pedagógico y la calidad de servicio.

Coeficiente	Variables	N	Rho	Sig.
Rho-Spearman	Dimensión Liderazgo pedagógico y calidad de servicio	70	,841*	0,000

Según los datos observados se aprecia un grado de relación entre la dimensión liderazgo pedagógico y la calidad de servicio, el cual presenta un grado de correlación de 0,841, esto significa una correlación positiva muy fuerte, además la significancia bilateral (Sig.) es de 0.00 el cual es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación entre la dimensión liderazgo pedagógico y la calidad de servicio.

Hipótesis Específicas 2

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión organización interna y la calidad de servicio.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión organización interna y la calidad de servicio.

Tabla 8

Dimensión organización interna y la calidad de servicio.

Coeficiente	Variables	n	Rho	Sig.
Rho-Spearman	Dimensión organización interna y Calidad de servicio	70	,859*	0,000

Según los datos observados se aprecia un grado de relación entre la dimensión organización interna y la calidad de servicio., el cual presenta un grado de correlación de 0,859, esto significa una correlación positiva muy fuerte, además la significancia bilateral (Sig.) es de 0.00 el cual es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación entre la dimensión organización interna y la calidad de servicio.

Hipótesis Específicas 3

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión articulación a la comunidad y la calidad de servicio

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión articulación a la comunidad y la calidad de servicio.

Tabla 9*Dimensión articulación a la comunidad y la calidad de servicio.*

Coeficiente	Variables	N	Rho	Sig.
Rho-Spearman	Dimensión articulación a la comunidad y Calidad de servicio	70	,772*	0,000

Según los datos observados se aprecia un grado de relación entre la dimensión articulación a la comunidad y la calidad de servicio, el cual presenta un grado de correlación de 0,772, esto significa una correlación positiva muy fuerte, además la significancia bilateral (Sig.) es de 0.00, el cual es menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna, existe una relación entre la dimensión articulación a la comunidad y la calidad de servicio

Hipótesis Específicas 4

Hi: Existe correlación significativa entre la dimensión rendición de cuentas y la calidad de servicio.

Ho: No existe correlación significativa entre la dimensión rendición de cuentas y la calidad de servicio.

Tabla 10*Dimensión rendición de cuentas y la calidad de servicio.*

Coeficiente	Variables	N	Rho	Sig.
Rho-Spearman	Dimensión rendición de cuentas y Calidad de servicio	70	,867*	0,000

Según los datos observados se aprecia un grado de relación entre la dimensión rendición de cuentas y la calidad de servicio., el cual presenta un grado de correlación de 0,867, esto significa una correlación positiva muy fuerte, además la significancia bilateral (Sig.) es de 0.00, el cual es menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna, existe una relación entre la dimensión rendición de cuentas y la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la investigación tuvo como propósito reconocer la relación que hay entre la gestión institucional y la calidad de servicio en los docentes del nivel de secundaria de una institución educativa de Huaral. El resultado de la hipótesis general presentó una correlación de 0,891, implicando una correlación positiva muy fuerte; de igual manera, su significancia bilateral fue menor por lo que se aceptó la hipótesis alterna precisando que hay una relación de las variables estudiadas. Los resultados coinciden con la investigación de Montes y Aloiso (2018) quienes explicaron que uno de los efectos más relevantes que identificaron en la gestión institucional fue la vinculación entre los docentes, directivos y padres de familia. De ello tuvo que hay una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicios que es expresada en el cumplimiento de los fines educativos de acuerdo a la normativa que brinda el país de Colombia. En este sentido, la coherencia de integración en las diferentes etapas escolares permite optimizar la calidad haciendo que el sistema sea efectivo, de oportunidad y esfuerzo a un desarrollo académico adecuado.

De igual manera, en el trabajo de Espinoza (2019) identificó una correlación positiva en las variables estudiadas. Además, precisó que hay una satisfacción del usuario respecto a la calidad educativa que tiene en la institución, considerando que la gestión institucional muestra eficiencia y responde a las necesidades del servicio educativo. En cuanto a los aportes de Quintana (2018), también determinó que la gestión institucional involucra una calidad del servicio educativo beneficiando la participación de los estudiantes y la gestión de los agentes educativos en beneficio de la sociedad. Por lo que consideró que los principales fundamentos educativos deben responder a la realidad educativa mejorando la calidad y dando reconocimiento a las instituciones en su proceso de maduración gradual donde se estandarizan los lineamientos de formación.

En los resultados de Arroyave y Hurtado (2019), determinaron que en el desarrollo educativo es importante el diseño y desarrollo de una gestión institucional que sea pertinente para mantener una calidad de servicio. La relación de ambas variables es significativa por lo que se debe posibilitar la toma de decisiones de una gestión donde se tenga una autoevaluación y autorregulación de los servicios que ofrece.

Por otro lado, Kabesa (2018) identificó que en la calidad de servicio es importante reconocer el aporte que tiene la gestión institucional ya que ambas variables muestran una significativa relación en el proceso educativo. En cuanto a la gestión institucional involucra en la dirección que cumplen los agentes educativos manteniendo liderazgo, la autonomía y la funcionalidad del sistema educativo. asimismo, Reyes y Cantos (2018), en el propósito de ser óptimo el proceso de aprendizaje, reconocieron que se debe evaluar la necesidad de implementar estrategias en la gestión institucional debido a que es un elemento fundamental para la obtención de la calidad educativa.

Respecto a los resultados de Cueto et al. (2018) identificaron que la calidad del servicio educativo tiene que ver con organización del ámbito educativo donde el desarrollo del profesional brinde las actividades adecuadas para las competencias de los estudiantes. De ello, precisaron que hay una relación de un 59% entre la calidad del servicio educativo y la gestión institucional. De igual manera, Chuquihuanca et al. (2018) determinaron que a medida que se desarrolle una gestión educativa institucional ordenada se reflejará la calidad del servicio que llega a ofrecer la institución.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la hipótesis específica uno, se obtuvo un resultado de 0,841; implicando una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión liderazgo pedagógico y la calidad de servicio. De igual manera la significancia bilateral fue menor a lo esperado por lo que se aceptó la hipótesis nula y se concluye que hay una relación adecuada. Estos resultados son similares con los encontrados por Montes y Aloiso (2018), en cuanto a liderazgo pedagógico determinó que las propuestas curriculares son cambiantes los modelos surgen de acuerdo a las necesidades de los procesos que se dan en el campo. En tal sentido, la garantía de la educación se visualiza por el desarrollo de los docentes quienes muestran liderazgo seguridad que favorece la transmisión de valores y conocimientos como garantía de una escolaridad sostenible en la sociedad.

Asimismo, Espinoza (2019) consideró que la capacidad de respuesta involucra la posibilidad de cumplir con los objetivos previstos manteniendo una disposición y voluntad de ayuda a los demás. Es así que la función del líder pedagógico se encuentra involucrada en diferentes ambientes para optimizar el

clima institucional. Así su investigación determinó que hay una relación moderadamente alta donde se tome en cuenta el liderazgo docente tanto en las actividades como en la disposición de ayuda quedan hacia el estudiante.

En cuanto al aporte de Quintana (2018) percibió que es la función del maestro y directivos mantener una expectativa al respecto al actuar de la situación escolar. El liderazgo pedagógico involucra un planteamiento de actividades, programas y proyectos los cuales permitirán a los maestros a organizarse de forma clara dando importancia al proceso educativo. Es así que identificó una relación significativa con la calidad educativa ya que esta se someterá a la organización y ejercicio de los profesores en el proceso de enseñanza. De igual manera, en los resultados de Arroyave y Hurtado (2019) consideraron que hay una relación significativa alta en cuanto a la labor que desarrollan los docentes manteniendo así un liderazgo pedagógico con la calidad del servicio educativo. Precisarón que hay un cumplimiento de los servicios prometidos en función a un horario establecido el cual brinda un servicio acorde a la calidad que se necesita.

En Reyes y Cantos (2018), también se puede evidenciar un resultado similar. Los autores consideraron que para mantener una calidad educativa es importante que los docentes y la plana institucional mantengan un nivel adecuado de instrucción. Por otro lado, es importante el liderazgo y las habilidades comunicativas debido a que estos serán recursos importantes para obtener una calidad del servicio educativo.

Cueto et al. (2018), en su estudio identificaron que el liderazgo de los docentes se encontró una relación media con la calidad educativa. Sin embargo, determinaron que en el proceso formativo de los docentes es importante mantener la capacidad y las habilidades que pueden influir en la calidad educativa generando bienestar y seguridad del proceso de aprendizaje. Los maestros son los principales encargados en orientar y estimular el proceso educativo por lo que las estrategias que generan en las habilidades individuales de cada estudiante beneficiarán a la sociedad en tal sentido brindará una calidad que responde a las necesidades institucionales y social.

De igual manera, Chuquihuanca et al. (2018) concluyeron que los liderazgos pedagógicos tienen una influencia directa en la calidad educativa. Es

así que el establecimiento de los procesos de aprendizaje a través de un liderazgo democrático, innovador y transformador permita a los estudiantes optimizar sus capacidades, habilidades, tomando decisiones y gestionando sus tiempos. En tal sentido, se beneficiará la calidad del servicio que ofrece la institución garantizando un proceso eficiente.

Tuesta (2020) identificó que, liderazgo pedagógico tiene una relación significativa con la calidad del servicio debido a que las acciones desarrolladas por los maestros permitirán optimizar la respuesta que se tenga sobre el proceso de aprendizaje y enseñanza. De ello, se tiene que los profesionales educativos deben mostrar exigencia, idoneidad y asertividad en el cumplimiento de su desempeño profesional.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis específica dos, se tiene como resultado 0,859 determinando una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión organización interna y la calidad del servicio. Asimismo, la significancia bilateral por menor a 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Ello es similar a lo encontrado por Montes y Aloiso (2018), quienes consideraron que las propuestas pedagógicas deben estar en función al involucramiento de todos los agentes del sistema educativo haciendo una integración entre los planteamientos educativos con los cumplimientos de esfuerzos y avances que se dan en cada contexto garantizando una formación de calidad Y una educación eficiente.

Asimismo, se tiene el resultado de Espinoza (2019), quien identificó que la organización interna o la habilidad para integrar un servicio cuidadoso y fiable tiene estrecha relación con la calidad de servicio educativo. Entre los componentes fundamentales que se tienen es el que se busca un servicio complementario a la educación donde los estudiantes se sientan a gusto en su institución con actividades que permitan optimizar los resultados académicos. Es así que la calidad de servicio estará en función a la fiabilidad que se tiene de la institución.

En cuanto Quintana (2018) precisó que la implementación de los recursos y materiales educativos debe ser eficiente a la necesidad de la labor docente debido a que se brinda una perspectiva adecuada con la calidad educativa. Es así que el liderazgo pedagógico debe mantener una organización interna

permitiendo las condiciones y el cumplimiento de los recursos educativos. Arroyave y Hurtado (2019) determinaron que la capacidad de respuesta institucional presenta una perspectiva oportuna en los servicios educativos ya que tiene a su disposición estrategias de mejoramiento que involucra el apoyo administrativo docente y padres de familia cumpliendo con la capacidad y garantía de una calidad educativa.

En los resultados de la hipótesis específica tres, se tuvo 0,772 implicando una correlación positiva muy fuerte así mismo el nivel significancia determinó que hay una relación entre la dimensión articulación a la comunidad y la calidad de servicio. Respecto a los resultados de Kabesa (2018) reconoció que la planificación de los docentes junto con la articulación de la comunidad permite optimiza las principales estrategias que debe asumirse en la institución. De ello, se tiene que la calidad del servicio educativo se dará conforme se evidencia en la articulación manifestándose la preparación que tienen los docentes en el campo asegurando que las actividades son necesarias y suficientes al servicio educativo.

De igual manera, Reyes y Cantos (2018) determinaron que la gestión educativa involucra la participación de los diferentes agentes educativos quienes apoyaron el proceso manteniendo la equidad, inclusión y permanencia de la enseñanza. De esta manera, se alcanza a obtener una calidad educativa que contribuye al beneficio de la sociedad.

Tuesta (2020) en cuanto la articulación con la comunidad, reconoció la significancia que presenta en la calidad del servicio, debido a que se toma en cuenta los diferentes aspectos para el cumplimiento de las funciones. Asimismo, la interacción con la familia y la comunidad genera una formación integral con valores y actitudes académicas.

Finalmente, en el resultado de la hipótesis específica cuatro se tuvo 0,867, lo cual implicó una correlación positiva muy fuerte; de igual manera la significancia bilateral determinó que hay una correlación entre la dimensión rendición de cuentas y la calidad de servicio. En los resultados de Montes y Aloiso (2018) se tuvo una realidad similar, debido a que precisaron que la rendición de cuentas permite un avance en la gestión de los centros educativos el cual permite cumplir los principios de la calidad motivando a una política

educativa colaborativa consiguiendo los principios fundamentales de la institución. La relación directa de la rendición de cuentas con la calidad educativa se da debido a que hay en la inversión de los fondos públicos de la institución que fortalecen la capacidad del entorno mejorando las ofertas educativas y la metodología institucional.

Asimismo, en los resultados de Espinoza (2019) se determinó que hay una relación moderada fuerte entre la tangibilidad y la calidad educativa. La tangibilidad tiene que ver con la rendición de cuentas tanto de instalaciones físicas, equipo personal y materiales de comunicación por lo que se comprende cómo es la organización de la presentación personal, administrativa, organización del local de las instalaciones y de lugar donde se imparte las actividades permitiendo mantener un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. De igual manera, se tuvo que en los aportes de Arroyave y Hurtado (2019) determinaron una correlación alta significativa entre la calidad del servicio educativo y la rendición de cuentas donde se toman en consideración al equipamiento del personal, la apariencia de las instalaciones y el material de comunicación.

Así también, se tuvo a Chuquiwanca et al. (2018), quienes reconocieron que la planificación y coordinación de las actividades y materiales desarrollados en el proceso educativo de mantener armonía pues pase facilitará la calidad educativa. Es así que la rendición de cuentas asegura un entorno adecuado y de apoyo orientando a tener una expectativa alta de los servicios y requerimientos que se da en la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se llegó a determinar la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre la gestión institucional y la calidad de servicios teniendo en cuenta los resultados Rho Spearman, además también en el caso de la primera variable se ha obtenido que un 49 % de los encuestados lo consideran como bueno y en el caso de la segunda variable, el 56 % de los docentes lo consideren como bueno.

Segunda:

Se llegó a identificar que hay una correlación positiva muy fuerte entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio, según los resultados obtenidos con Rho Spearman; sin embargo, hay tener en cuenta que de la cantidad de encuestados, el 54 % dice que el liderazgo pedagógico en esta entidad educativa de Huaral es buena.

Tercera:

Se llegó a identificar que existe una correlación muy fuerte entre la organización interna y la calidad de servicio ($Rho=0,859$), así también, teniendo en cuenta que, de la cantidad total de los encuestados, el 47 % de ellos considera como bueno y el mismo porcentaje también considera como regular.

Cuarta:

Se llegó a identificar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la articulación a la comunidad y la calidad de servicio ($Rho=0,772$), de igual manera, podemos decir que el 49% de los docentes que participaron en este estudio consideran con un nivel bueno.

Quinta:

Se llegó a identificar que hay una correlación positiva muy fuerte entre la rendición de cuentas y la calidad de servicio ($Rho = 0,867$); además el 49 % de los docentes encuestados considera como un nivel bueno esta dimensión.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A la UGEL, realizar talleres de capacitaciones constantes sobre planificación, ejecución y evaluación con la finalidad que se pueda mejorar la gestión educativa y por consiguiente la calidad de los servicios.

Segunda:

A la UGEL, fortalecer a través de intercambio de experiencias entre directivos, el liderazgo pedagógico de parte de los quienes tienen a cargo la conducción de las instituciones educativas de la gestión pública.

Tercera:

A los directivos y Comité de gestión de condiciones operativas, revisar, actualizar y difundir el Reglamento Interno con la finalidad que cada uno de los integrantes de la comunidad educativa tenga claro las funciones que debe de cumplir dentro de la institución.

Cuarta:

A los directivos y Comité de gestión pedagógica, promover actividades de extensión institucional en el campo pedagógico con la finalidad de fortalecer el aprendizaje de los estudiantes con poco acceso a las aulas de aprendizaje.

Quinta:

A los directivos realizar reuniones semestrales en las cuales conjuntamente con las comisiones respectivas, comunicar y dar cuenta de los logros y dificultades que resultan de la ejecución de sus respectivos planes de trabajo incluyendo el aspecto de financiamiento.

REFERENCIAS

- Acevedo, C., Valenti, G. & Aguiñaga, E. (2017). Institutional management, teacher and parental involvement in public schools in Mexico. *Calidad en la educación*, (46), 53-95. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652017000100053>
- Álvarez B., Mónica P., Fernández-Cueva, Amado, Larrea C., Johel Á., Cucho L., Ivonne L. (2022). Factores de gestión escolar en el compromiso organizacional en una Red educativa en Perú. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), XXVIII(Especial 5), 145-157. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85131451323&doi=10.31876%2fracs.v28i.38152&partnerID=40&md5=030ebbbe25ba40c78a990f67b53af17f>
- Álvaro, M. (2021). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018. *REEA*, Vol. II. (Nº. 7) Pp. 81-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958582>
- Amini, A. (2022). Analysis of islamic education institutional management. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(01). doi:<http://dx.doi.org/10.30868/ei.v11i01.2858>
- Arroyave, J. A. A. y Hurtado-Cardona, O. L. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35-47. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/149/150>
- Avila R (2017). *Articulación Escuela Comunidad: Hacia la construcción de Comunidades Educativas Ampliadas*. https://www.redeamerica.org/Portals/0/Publicaciones/Educacion/RedAmerica_EscuelayComunidad_ESP.pdf?ver=2017-05-25-142532-730#:~:text=Articulaci%C3%B3n%20Escuela%20Comunidad,-7&text=%2D%20Favorece%20la%20mejora%20de%20los,de%20otras%20dimensiones%20del%20ser
- Bae, H. y Gim, G. (2022). El efecto de la empatía del director y el liderazgo de coaching en el desempeño del rol docente y el estrés laboral en instituciones educativas para la primera infancia. En 2022 *IEEE/ACIS 7th*

- International Conference on Big Data, Cloud Computing, and Data Science (BCD)* (págs. 265-270). IEEE.
- Bejarano, P. M., Fernández-Cueva, A., Centurión, Á. J., y Lima, L. I. (2022). Factores de gestión escolar en el compromiso organizacional en una Red educativa en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (Especial 5), 145-157. Doi:10.31876/rcs.v28i.38152.
- Bernasconi, A., & Rodríguez, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (86), 20-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338167>
- Bocanegra Gomero, M. E., & Apolaya Sotelo, J. P. (2021). Participación de los padres de familia en el desarrollo integral del estudiante, necesidad de una adecuada gestión institucional en la realidad educativa rural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3701-3722. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.559
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw-Hill.
- Chuquihuanca Yacsahuanca, N., Fernández Mantilla, M., Gonzáles Sánchez, M., Chunga Silva, L., Girón Valenzuela, R., Estrada Gaibor, S., & Campoverde Nieves, G. (2021). Liderazgo pedagógico directivo y calidad educativa en instituciones de educación básica regular del Perú. *Revista Latinoamericana De Difusión Científica*, 4(6), 181-191. <https://doi.org/10.38186/difcie.46.11>
- Corrales Diaz, K. C. (2022). Estrategias competitivas, desempeño laboral y calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una institución pública, Lima 2021.
- Corvalán, J., McMeekin, R. W., Manno, B. V., McMeekin, R. W., Puryear, J. M., Winkler, D. R., & Winters, M. A. (2006). Accountability educacional: posibilidades y desafíos para América Latina a partir de la experiencia internacional. *Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación, PREAL*. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4432>

- Cook, H (2018). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017*. [Tesis para optar el grado académico de: maestro en administración de la Educación] <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2676>
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A. y Tito Huamaní, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Delgado Bustamante, D., Meléndez Arista, Y., Meneses Valle, Y., & Tapia Chambergó, P. (2018). Administración de la calidad total:: Análisis crítico de la teoría de feigenbaum. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21–26. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Espinoza Baltazar, D. (2021). *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo* (Doctoral dissertation). <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/28608>
- Espinoza Leon, L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10524>
- Francia, E. (2020). Caracterización de la gestión escolar en la transformación digital de instituciones educativas públicas. *Red 9*, distrito de Ate - 2020 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51966>
- García Colina, Fernando Javier, Juárez Hernández, Saúl Crispín, & Salgado García, Lorenzo. (2018). School management and educational quality. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=pt.
- Hernández Ávila CE, Carpio N. Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*. 2019; 2(1): 75-79. DOI: 10.5377/alerta.v2i1.7535
- Hernández, C., Prieto, A. T. y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico*, 12(2), 127-141.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., y Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra.

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill. <https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Hinojosa Mamani, A. (2019). *Gestión institucional y calidad educativa, según percepción de docentes y administrativos de las instituciones educativas emblemáticas públicas de Tacna, 2018*. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/2795>
- Hoffer, T (2000). *Rendición de cuentas en la Educación*. En: Hallinan, MT (eds) *Manual de Sociología de la Educación. Manuales de Sociología e Investigación Social*. Springer, Boston, MA. https://doi.org/10.1007/0-387-36424-2_24
- Huayllani Chino, M. (2018). La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1815>
- Kabesa, S. (2018). Investigating the Role of Institutional Management on the Provision of Field Activities in Science in Secondary Schools in Kenya. *International Journal of Education and Evaluation*, 4(7), 7-15. <https://www.iiardjournals.org/get/IJEE/VOL.%204%20NO.%207%202018/Investigating%20the%20Role.pdf>
- Liñan, M. (2018). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión educativa] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14490>
- Llamo Julca, J. (2018). *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06*. [Tesis Para Optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con Mención en Gestión educativa] <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1605>
- Martínez, I. G. & Tadeu, PJA (2018). La influencia del liderazgo pedagógico en la construcción de la identidad profesional: una revisión sistemática. *Journal of Social Studies Education Research*, 9 (3), 145-161. <https://dergipark.org.tr/en/pub/jsser/issue/43625/534229>

- Miras Teruel, J. y Longás Mayayo, J. (2020). Liderazgo pedagógico y liderazgo ético: perspectivas complementarias de la nueva dirección escolar. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 19(41), 287-305. <https://dx.doi.org/10.21703/rexe.20201941miras16>
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E. y Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Melendez Ordoñez, J. (2022). *Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la selva, 2022*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99487>
- Montes Miranda, A y Aloiso, A. (2018). Miradas sobre la calidad de la educación básica en Iberoamérica: Visiones de España y Colombia. *Revista Historia De La Educación Latinoamericana*. <http://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/1712>
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A., y Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Novak, O., Lytvyn, A., Laun, S., & Velykdan, Y. (2021). *Institutional management in internationalization of ukrainian higher education*. Scientific Bulletin of National Mining University, (5).
- Mori Apuela, D. F., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Pachas, M., Castañeda, E., Garro, L., Aliaga, A. y Prado, H. (2020). La gestión institucional según los compromisos de desempeño: 2016-2018, Unidad de Gestión Educativa Local 03–Lima. *International Journal of Information Research and Review*, 7(02), 6714-6719.

- Ponce, A. (2006). *Concepto de organización*.
<http://www.gestiopolis.com/canales7/mkt/administracion-organizacion-y-lasorganizaciones.htm>
- Quintana Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5 <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Ramírez, T. (2000). Como hacer un proyecto de investigación. Venezuela: Panapo.
- Rey, A. (2014). Gestión pedagógica del docente y dimensión axiológica del conocimiento. *Dialógica*, 11(1), 111-132
- Reyes Reinoso, J. y Cantos Ochoa M. (2018). El nuevo modelo de gestión educativa y su impacto en las escuelas de educación básica del cantón Cañar, Ecuador.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6799305>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos*. (3ª. ed.). ECOE Ediciones.
- Rodríguez-Gallego, M., Ordóñez-Sierra, R. y López-Martínez, A. (2020). La dirección escolar: Liderazgo pedagógico y mejora escolar. *Revista de Investigación Educativa*, 38(1), 275-292. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.364581>
- Rojas Ramos D. (2003, octubre 26). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- Rojas Ríos, M. & López Stefoni, D. (2016). Accreditation of Institutional Management in Chilean Universities. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(2), 180-190.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412016000200014&lng=es&tlng=es.
- Schedler, A., Diamond, L. J. y Plattner, M. F. (Eds.). (1999). The self-restraining state: power and accountability in new democracies. *Lynne Rienner Publishers*. <https://www.journalofdemocracy.org/books/the-self-restraining-state-power-and-accountability-in-new-democracies/>

- Tahili, M.H., Tolla, I., Saman, A., Ahmad, Mohd. A. and Samad, S., (2021). *The Effect of Strategic Collaboration Approach on the National Educational Standards Achievement and Service Quality in Basic Education at Local Government in Indonesia*. *Research in Social Sciences and Technology*, 6(1), 53-82. <https://doi.org/10.46303/ressat.2021.4>
- Terán, A. (2014). *Manual de organización para la empresa “esteticaunisex olivia”*. Instituto tecnológico de sonora.
- Tuesta Valera, R. (2020). Liderazgo pedagógico y calidad educativa en la Escuela de Infantería del Ejército – 2018. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4439>
- UMC (s.f.) *Evaluación Censal de estudiantes*. <http://umc.minedu.gob.pe/ece2019/>
- Vichique de Gasperín, M. (2016). La gestión institucional de crisis: estrategia clave en el siglo XXI. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/3140560>
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicio. un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Mc Graw-Hill79

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión institucional y calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral-2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE 1 ¿Qué relación existe entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022?</p> <p>PE 2 ¿Qué relación existe entre la organización interna y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022?</p> <p>PE 3 ¿Qué relación existe entre la articulación a la comunidad y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022?</p> <p>PE 4 ¿Qué relación existe entre la rendición de cuentas y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE 1: Identificar la relación entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022</p> <p>OE 2: Identificar la relación entre la organización interna y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022.</p> <p>OE 3: Identificar la relación entre la articulación a la comunidad y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022.</p> <p>OE 4: Identificar la relación entre la rendición de cuentas y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE 1: Existe relación significativa entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022</p> <p>HE 2: Existe relación significativa entre la organización interna y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022</p> <p>HE 3: Existe relación significativa entre la articulación a la comunidad y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022</p> <p>HE 4: Existe relación significativa entre la rendición de cuentas y la calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral-2022</p>	Variable 1: Gestión institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango
			D1: Liderazgo pedagógico	1. Organización de la escuela	1	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno 115 - 85 Regular 84 - 54 Malo 53 - 23
				2. Acompañamiento pedagógico	2		
				3. Comportamiento ético	3		
				4. Promoción de la autoevaluación y aprendizaje continuo	4		
				5. Promoción de estilo de vida saludable y manejo de riesgo	5		
			D2: Organización interna.	6. Establecimiento de metas y expectativas	6,7,8		
				7. Obtención y asignación de recursos de manera estratégica	9,10		
				8. Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	11		
				9. Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del Profesorado	12,13		
			D3: Articulación a la comunidad.	10. Abierta y comunicativa	14		
				11. Flexible y democrática	15		
				12. Construir consensos	16		
				13. entorno ordenado y de apoyo	17,18		
			D4. Rendición de cuentas	14. Evaluación de la gestión	19		
				15. Transparencia	20,21		
16. Reflexión conjunta	22						
17. Toma de decisiones.	23						
Variable 2: Calidad de servicio							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
Evidencia física	1. Apariencia de las instalaciones.	1	1. Nunca	Bueno			

				2. Apariencia de equipos	2	2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	110 - 81 Regular 80 - 52 Malo 51 - 22
				3. Apariencia de personal	3		
				4. Apariencia de materiales de comunicación	4		
			Trato proactivo	5. Disponibilidad de ayudar	5		
				6. Servicio con prontitud	6		
				7. Respuesta con responsabilidad	7		
				8. Comunicación asertiva	8		
				9. Amabilidad en el trato.	9		
			Fiabilidad	10. Cumplimiento del trámite	10		
				11. Gestión de sus reclamos	11		
				12. Grado de confianza	12		
				13. Compromiso de mejora	13		
			Seguridad	14. Credibilidad	14		
				15. Honestidad	15		
				16. Puntualidad	16		
				17. Amabilidad	17		
			Empatía	18. Comprensión respetuosa	18,19		
				19. Atención individualizada	20		
				20. Capacidad para escuchar	21,22		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
Método: Hipotético-deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo, correlacional Nivel: Aplicado Diseño: No experimental	Población: 70 docentes. Tamaño de la muestra: 70 docentes Muestreo: censal	Variable 1: Gestión institucional Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Calidad de servicio Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario			Descriptiva: Este tipo de análisis permitirá que la información se presente en tablas de frecuencia y con porcentajes que cuantitativamente dan detalles sobre la forma como se comportan las variables, así como sus dimensiones. Inferencial: Con referencia a este tipo de análisis se corroborará con los datos la forma del comportamiento de las variables.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Gestión institucional	<p>Según Pachas et al (2020) es una serie de acciones articuladas y planificadas que a través de los diversos proyectos de una entidad educativa van con la finalidad de conseguir las metas que se estipulan en el PEI.</p> <p>Bernasconi y Rodríguez (2018) definen como el conjunto de decisiones y mecanismos que se destinan para la organización de las acciones y los recursos, humanos y no humanos, así como económicos de la institución, en función a sus metas propuestas.</p>	Para este conocimiento será tomado en cuenta las dimensiones: Liderazgo pedagógico, organización pedagógica, organización interna, articulación a la comunidad y rendición de cuentas.	D1: Liderazgo pedagógico	1. Organización de la escuela	1	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno 115 - 85 Regular 84 - 54 Malo 53 - 23
				2. Acompañamiento pedagógico	2		
				3. Comportamiento ético	3		
				4. Promoción de la autoevaluación y aprendizaje continuo	4		
				5. Promoción de estilo de vida saludable y manejo de riesgo	5		
			D2: Organización interna	6. Establecimiento de metas y expectativas	6,7,8		
				7. Obtención y asignación de recursos de manera estratégica	9,10		
				8. Planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	11		
				9. Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo profesional del Profesorado	12,13		
			D3: Articulación a la comunidad.	10. Abierta y comunicativa	14		
				11. Flexible y democrática	15		
				12. Construir consensos	16		
				13. entorno ordenado y de apoyo	17,18		
			D4: Rendición de cuentas	14. Evaluación de la gestión	19		
				15. Transparencia	20,21		
				16. Reflexión conjunta	22		
				17. Toma de decisiones.	23		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Calidad de servicios	<p>Mejías et al (2018) lo definen como la satisfacción del cliente en cuanto a los requisitos que este pide, confía en la capacidad del organismo quien lo determina y luego lo cumple.</p> <p>Así también Liñan (2018) define a la calidad de servicio como la satisfacción del usuario, esto se va lograr cuando lleguen a sobrepasar sus percepciones por parte de la entidad.</p> <p>Se entiende también según Rey (2014), la calidad educativa se refiere a la calidad académica y/o calidad docente, entendida como el vínculo entre las ideas docentes, las prácticas docentes que puedan generar nuevos conocimientos y novedosas formas de poder dar respuestas a sus responsabilidades en lo social, cultural y éticos en la formación integral del estudiante. La calidad de la educación se mide por la calidad del proceso de enseñanza que desarrollan docentes y estudiantes durante su permanencia en la escuela, academia, institución entre otras; nuevamente, dicho proceso será óptimo cuando el perfil de los egresados sea óptimo.</p>	Para este conocimiento se tomará en cuenta las siguientes dimensiones: Evidencia física, trato proactivo, fiabilidad, seguridad, empatía.	Evidencia física	1. Apariencia de las instalaciones.	1	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno 110 - 81 Regular 80 - 52 Malo 51 - 22
				2. Apariencia de equipos	2		
				3. Apariencia del personal	3		
				4. Apariencia de materiales de comunicación	4		
			Trato proactivo	5. Disponibilidad de ayudar	5		
				6. Servicio con prontitud	6		
				7. Respuesta con responsabilidad	7		
				8. Comunicación asertiva	8		
				9. Amabilidad en el trato.	9		
			Fiabilidad	10. Cumplimiento del trámite	10		
				11. Gestión de sus reclamos	11		
				12. Grado de confianza	12		
				13. Compromiso de mejora	13		
			Seguridad	14. Credibilidad	14		
				15. Honestidad	15		
				16. Puntualidad	16		
				17. Amabilidad	17		
			Empatía	18. Comprensión respetuosa	18,19		
				19. Atención individualizada	20		
				20. Capacidad para escuchar	21,22		

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN INSTITUCIONAL

I. DATOS GENERALES:

1.1 Sexo: 1.2 Edad: 1.3 Tiempo en la IE:

II. CONSIDERACIONES:

Estimado/a docente; queremos contar con su valiosa colaboración que nos permitirá estudiar, describir y reflexionar respecto de la gestión institucional o situación que vienen percibiendo ustedes respecto de la Institución Educativa

III. INDICACIONES:

Por favor lee cada una de las interrogantes, selecciona UNA de las alternativas y marca con un "X", la que consideres más conveniente. Tu opinión es personal y es de gran importancia para la presente investigación; por favor para marcar con un X ten en cuenta la siguiente tabla:

Valores	1	2	3	4	5
Escalas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Códigos	N	CN	AV	CS	S

Ítems sobre la gestión Institucional					
Liderazgo pedagógico	Escala				
	-				+
1. El directivo es el encargado de diseñar o rediseñar la organización de la escuela en el marco del liderazgo de manera formal.	1	2	3	4	5
2. El acompañamiento pedagógico del directivo potencia el desarrollo profesional docente y sistematiza el proceso de enseñanza que realizan los maestros.	1	2	3	4	5
3. El directivo se conduce de tal forma que sus actos y palabras son honestos y confiables, capaces de nutrir una cultura institucional con confianza y verdad	1	2	3	4	5
4. El directivo desarrolla procesos de aprendizaje continuo de modo individual y colectivo, para construir y afirmar su identidad y responsabilidad profesional.	1	2	3	4	5
5. El directivo promueve un estilo de vida saludable y el manejo de riesgos de desastres involucrando a toda la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
Organización interna	Escala				
	-				+
6. El directivo conduce de manera participativa los procesos de autoevaluación y mejora continua, orientándolos al logro de las metas de aprendizaje.	1	2	3	4	5
7. El directivo diseña de manera participativa los instrumentos de gestión escolar teniendo en cuenta su contexto y estableciendo metas de aprendizaje.	1	2	3	4	5
8. El directivo gestiona el uso óptimo del tiempo en la institución a favor de los logros de aprendizaje en beneficio de los y las estudiantes.	1	2	3	4	5
9. El directivo gestiona el uso óptimo de los recursos disponibles de la institución en beneficio de una enseñanza de calidad y el logro de los aprendizajes de los estudiantes	1	2	3	4	5

10. El directivo establece procedimientos de gestión para el uso óptimo de los recursos económicos en beneficio de las metas de aprendizaje trazadas por la institución educativa.	1	2	3	4	5
11. El directivo participa activamente en las reuniones de trabajo colegiado y se involucra en la construcción de la planificación curricular a partir del diálogo reflexivo, los lineamientos del CNEB y en articulación con el proyecto curricular regional, local e institucional.	1	2	3	4	5
12. El directivo gestiona oportunidades de formación continua de las y los docentes para la mejora de su desempeño en función del logro de las metas de aprendizaje.					
13. El directivo estimula las iniciativas de las y los docentes relacionadas con innovaciones e investigaciones pedagógicas, impulsando la implementación y sistematización de las mismas.					
Articulación a la comunidad	Escala				
	-				+
14. El directivo genera un clima escolar abierto basado en el respeto a la diversidad, colaboración y comunicación permanente, afrontando y resolviendo las barreras existentes.	1	2	3	4	5
15. El directivo promueve la participación democrática de los integrantes de APAFA para el logro de las metas de gestión institucional y el logro de aprendizajes de los y las estudiantes.	1	2	3	4	5
16. El directivo maneja estrategias de prevención y resolución pacífica de conflictos mediante el diálogo, el consenso y la negociación.	1	2	3	4	5
17. El directivo identifica las características del escenario contextual de la IE, como las familias y las instituciones que influyen en el logro de los propósitos de aprendizaje.	1	2	3	4	5
18. El directivo promueve estrategias innovadoras de prevención y control de riesgo para la seguridad e integridad de los estamentos de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
Rendición de cuentas	Escala				
	-				+
19. El directivo lidera los procesos de evaluación de la gestión de la institución educativa y de rendición de cuentas en el marco de la mejora continua y el logro de aprendizajes.	1	2	3	4	5
20. El directivo garantiza acciones de transparencia y rendición de cuentas de acuerdo a lo normado de la gestión escolar ante la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
21. El directivo muestra evidencias de transparencia de los procesos de evaluación y mejora continua, orientándolos al logro de los propósitos de aprendizaje.	1	2	3	4	5
22. El directivo propicia jornadas de reflexión interactiva entre docentes sobre las prácticas responsable de informe gastos de los ingresos por recursos propios que contribuyen a la mejora de los aprendizajes y la convivencia en la IE	1	2	3	4	5
23. El directivo sistematiza la información presentada que contribuyen con la toma de decisiones institucionales en favor de la mejora de los aprendizajes.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Sexo: 1.2 Edad: 1.3 Tiempo en la IE:

II. CONSIDERACIONES:

Estimado/a docente; queremos contar con tu valiosa colaboración que nos permitirá estudiar, describir y reflexionar respecto de calidad de servicio o situación que vienen percibiendo ustedes respecto de la institución educativa.

III. INDICACIONES:

Por favor lee cada una de las interrogantes, selecciona UNA de las alternativas y marca con un "X", la que consideres más conveniente. Tu opinión es personal y es de gran importancia para la presente investigación; por favor para marcar con un X ten en cuenta la siguiente tabla:

Valores	1	2	3	4	5
Escalas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Códigos	N	CN	AV	CS	S

Ítems sobre la calidad de servicio					
Evidencia física	Escala				
	-				+
1. El estado de conservación de la infraestructura y equipamiento de la IE son adecuados para un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
2. La IE cuenta con buenos equipos y materiales suficiente que satisfacen la atención.	1	2	3	4	5
3. Se fomenta la buena apariencia y presentación personal para generar confianza en las relaciones interpersonales entre todos los que trabajamos en la IE y la comunidad educativa	1	2	3	4	5
4. Los canales y materiales de comunicación establecidos en la institución son claros y oportunos.					
Trato proactivo	Escala				
	-				+
5. El directivo toma en cuenta mis opiniones y sugerencias para llevar a cabo acciones de mejora en los servicios de atención de la IE.	1	2	3	4	5
6. Se nos informa sobre las principales actividades académicas y administrativas programadas durante el año escolar a fin de actuar con prontitud.	1	2	3	4	5
7. El director me involucra en las acciones operativas de mejora de la IE como respuesta a mis necesidades de un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
8. Los mecanismos de comunicación asertiva del personal directivo logran que la comunidad educativa se involucre en las actividades institucionales.	1	2	3	4	5
9. El directivo me anima a ser paciente y esperar mi turno de atención con amabilidad en el trato.	1	2	3	4	5
Fiabilidad	Escala				
	-				+
10. Me siento satisfecho con el cumplimiento del trámite documentario realizado en la IE .	1	2	3	4	5
11. Me siento satisfecho de la gestión de mi reclamo, pues ha mejorado mi percepción del servicio administrativo y pedagógico de la IE	1	2	3	4	5
12. El grado de confianza que demuestra la dirección en la atención a la comunidad educativa tienen el propósito de fiabilización al servicio de la IE					

13. El directivo realiza acciones que propician las relaciones armoniosas y la autoestima del personal para lograr la satisfacción, motivación en el trabajo y el compromiso con la mejora continua.	1	2	3	4	5
Seguridad	Escala				
	-				+
14. Como miembro de la comunidad educativa me siento satisfecho con la IE y la credibilidad de los procesos administrativos.	1	2	3	4	5
15. La IE utiliza información relevante y honesta haciendo uso de diferentes canales de comunicación y las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios.	1	2	3	4	5
16. La asistencia y puntualidad del personal a la IE garantiza la seguridad de la atención de los requerimientos documentarios	1	2	3	4	5
17. Se promueve que los maestros, secretarías, personal de servicio, etc., se traten con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5
Empatía	Escala				
	-				+
18. Se practica el trato comprensivo y respetuoso entre todos los miembros de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
19. En la IE se manifiestan actitudes de comprensión, respeto y cordialidad entre todos los docentes, padres de familia, etc.	1	2	3	4	5
20. Se soluciona los problemas que se presenten prestando atención individualizada entre los miembros de la IE y la comunidad educativa en general.	1	2	3	4	5
21. Se practica la empatía y comprensión al escuchar a las partes involucradas en las dificultades de trámite y de atención en la IE hasta su solución.	1	2	3	4	5
22. En la IE se practica la escucha activa con la finalidad de brindar información actualizada para la toma de decisiones y la mejora de la cultura organizacional y funcionamiento.	1	2	3	4	5

ANEXO 4: Validación de instrumentos por juicio de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, pero debe levantar las observaciones indicadas

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [x] **No aplicable** [] **Apellidos y nombres del juez validador.** Huamaní Paliza, Frank David **DNI:** 41523590
Especialidad del validador: Cognición, aprendizaje y desarrollo

Lima, 13 de octubre del 2022

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

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

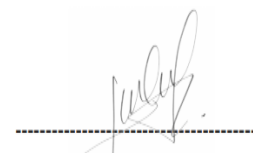
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Luis Miguel Cangalaya Sevillano **DNI:** 41772381

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

Lima, 14 de octubre de 2022

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aceptado y viable (valido) para su aplicación


Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. RÓMULO DOLORES NOLASCO **DNI:** 15699924

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Huaral, 13 de octubre del 2022

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

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



Dr. Rómulo P. Dolores Nolasco
-PROFESOR METODOLÓGICO SOCIOESTADÍSTICO-
CPPe.N° 0215699924

Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 12/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 09/11/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 10/08/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 09/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 12/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: GESTION EDUCACIONAL Fecha de diploma: 03/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	MAGÍSTER EN COGNICIÓN, APRENDIZAJE Y DESARROLLO Fecha de diploma: 09/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/03/2014 Fecha egreso: 19/09/2020	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	BACHILLER EN LITERATURA Fecha de diploma: 29/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 01/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD EN LENGUAJE Y LITERATURA Fecha de diploma: 17/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	MAGÍSTER EN LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 17/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2009 Fecha egreso: 17/02/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 24/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2015 Fecha egreso: 27/07/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DOLORES NOLASCO, ROMULO PLACIDO DNI 15699924	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 23/03/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
DOLORES NOLASCO, ROMULO PLACIDO DNI 15699924	LICENCIADO EN EDUCACION CIENCIAS HISTORICO SOCIALES Fecha de diploma: 19/08/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
DOLORES NOLASCO, ROMULO PLACIDO DNI 15699924	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA GESTION EDUCATIVA CON MENCIÓN EN PEDAGOGIA Fecha de diploma: 22/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
DOLORES NOLASCO, ROMULO PLACIDO DNI 15699924	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 13/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/03/2010 Fecha egreso: 23/06/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN RAMOS LUIS DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión institucional y calidad de servicio en docentes del nivel secundaria de un colegio público de Huaral-2022

", cuyo autor es RIVAS TUPIA ROSENDO TEODORO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN RAMOS LUIS DANIEL DNI: 40623464 ORCID: 0000-0002-8244-5390	Firmado electrónicamente por: MORAMOSL el 07- 01-2023 11:57:23

Código documento Trilce: TRI - 0512274