



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión institucional y calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

AUTOR:

Br. Gutiérrez Marín, Maximina

ASESOR:

Dr. Quispe Huayta, Agustín

SECCIÓN

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ-2018

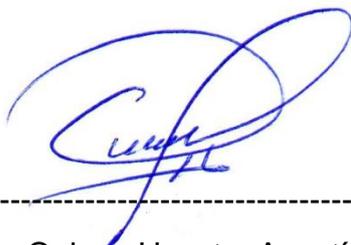
Página del Jurado



Mg. Carranza Yuncor, Nelly Roxana
Presidente



Dr. Aróstegui Melgar, Oswaldo
Secretario



Dr. Quispe Huayta, Agustín
Vocal

Dedicatoria

A mi esposo e hijos quienes son el motivo de mi existencia y la fuente de inspiración para el logro de todos mis propósitos.

A mis estudiantes en general porque en ellos encuentro el propósito de mi labor y la mayor recompensa a mis esfuerzos.

Maximina

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, por su desprendimiento y compromiso con la educación Ayacuchana y del país.

Al Dr. Agustín Quispe Huayta, docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por demostrar su gran dominio en el campo de la investigación que ha logrado inspirar e iniciarme en esta noble tarea de investigar en el campo educativo.

A los directivos, personal docente de las institución educativa “Mirtha Jeri de Años del distrito de san Miguel en Ayacucho, por su apoyo valioso para la recolección de información sobre la problemática que forma parte de esta investigación.

Autora

Presentación

Señores integrantes del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “Gestión institucional y calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018”, con la finalidad de Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho 2018. Investigación que fue realizada en conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de Maestra en Administración de la Educación.

Autora

Índice

	pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstrac.....	x
I.INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación	22
1.6. Hipótesis	24
1.6.1. Hipótesis general.....	24
1.6.2. Hipótesis específicas	24
1.7. Objetivos	24
1.7.1. Objetivo general	24
1.7.2. Objetivos específicos.....	25
II.MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28
2.2.1. Variables	28
2.2.2. Operacionalización.....	29
2.3. Población, muestra y muestreo	30
2.3.1. Población	31
2.3.2. Muestra y muestro.....	32

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	32
2.4.1. Técnicas	32
2.4.2. Validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	64

Anexo N° 1: Instrumentos de medición

Anexo N° 2 Prueba de confiabilidad.

Anexo N° 3 Validación de expertos

Anexo N° 4: Matriz de consistencia

Anexo N° 5: Base de datos

Anexo N° 6: Evidencias fotográficas

Anexo N° 7: Validación de Instrumento

Anexo N° 8: Declaración de Autenticidad

Anexo N° 9: Acta de aprobación de Originalidad

Anexo N° 10: Constancia de autorización

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

Según el tipo de estudio es una investigación no experimental, en la cual se utilizó el método el hipotético deductivo, con diseño descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 30 docentes de la institución educativa “Mirtha Jeri de Añaños” de Ayacucho, de donde se extrajo una muestra de tipo censal e idéntica a la población. Para la recolección de los datos se utilizó dos cuestionarios validados a través del juicio de expertos y cuya confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach.

Se utilizó el software SPSS 21.0 para procesar estadísticamente los datos y llegar a la conclusión de que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall asumiendo que mientras mejor sea la gestión institucional, mayor nivel de calidad de servicio educativo tenderemos.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Servicio, Institución.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between institutional management and quality in the educational service in a primary educational institution, Ayacucho. 2018

According to the type of study, it is a non-experimental research, in which the hypothetical deductive method was used, with a descriptive-correlational design. The population consisted of 30 teachers from the educational institution "Mirtha Jeri de Añaños" of Ayacucho, from which a sample of census type and identical to the population was extracted. For data collection, two questionnaires validated through expert judgment were used and their reliability was determined through the Cronbach's Alpha test.

The SPSS 21.0 software was used to statistically process the data and reach the conclusion that there is a significant relationship between institutional management and quality in the educational service in a primary educational institution, Ayacucho. 2018. With a value of $r = 0,758^{**}$ through the Tau-b test of Kendall, assuming that the better the institutional management, the higher the level of quality of educational service we will have.

Keywords: Management, Quality, Service, Institution.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

En el ámbito mundial, en la actualidad en diferentes países se viene instaurando una serie de reformas educativas con el propósito de lograr una gestión eficiente y eficaz en los centros educativos. En ese sentido Márquez (2010) expresa: “los países en vías de desarrollo parecen ser quienes hasta hoy han probado muchas de las políticas sin tener resultados exitosos, ya que es fácil evidenciar como la gestión en las instituciones de algunos países resulta ser ineficiente y con muchos factores que señalan la existencia de directores con falta de capacidad para planificar, organizar ejecutar, controlar y evaluar los procesos administrativos y pedagógicos al interior de las instituciones educativas”. (p. 6)

El problema sobre la gestión institucional surge incluso desde el concepto mismo, existiendo quienes hasta desconocen o desnaturalizan los procesos que comprenden o forman parte de la gestión en una institución. A demás, los cambios que se han producido en la gestión, la evolución de la misma en su definición y en los procesos que abarca, es aún desconocido por la mayoría de directivos, lo que acarrea a que muchos de ellos no tengan ni idea de cómo llevar a cabo la planificación de las acciones a nivel institucional.

Medrano (2013, p. 22) “En América Latina son pocos los países que han logrado instaurar dentro de sus políticas educativas, el dominio de la gestión a nivel institucional. En países como Chile se ha logrado que el 100% de los directivos cuenten con espacios para implementarse o capacitarse, logrando alcanzar niveles óptimos de liderazgo, dominio de los procesos que corresponden a la gestión educativa, implementando incluso los procesos que corresponden a la gestión de calidad de Demming”.

Celis (2010, p. 6) sobre la gestión institucional en Chile expresa: “La calidad de los aprendizajes y la mejora de los resultados son temas prioritarios en la agenda país. Esto se ve reflejado tanto en los diagnósticos, estrategias e informes realizados como en los recursos materiales y humanos invertidos en la búsqueda de soluciones para mejorarlos, especialmente en el ámbito municipal. El gasto público en educación ha aumentado considerablemente en los últimos años. En la década de 1990 al 2000 la inversión en este rubro pasó de un 2,6% a un 4,3% del producto interno bruto que, a su vez, creció a un promedio anual de más del 6%. Es decir, el gasto del estado en educación se triplicó en este período. Si bien la inversión ha sido importante, ésta no se ha visto reflejada en los resultados de aprendizaje que se han logrado. Desde que los resultados del SIMCE son comparables se observa una tendencia a la estabilidad en los puntajes de Matemáticas, Lenguaje y Ciencias. [...]”

Esta situación descrita en por el autor da cuenta de cómo la gestión a nivel gubernamental, en favor de la educación en el país de Chile se ha convertido en el eje de la transformación de su sistema educativo, en donde claramente se puede observar los grandes logros que tienen al liderazgo y al nivel pedagógico de los docentes como los principales factores de cambio, ello sumado al éxito en la gestión en las instituciones educativas.

En resumidas cuentas, la gestión exitosa en los países como Chile, han permitido que se logre la tan anhelada calidad educativa, en referencia a ello Pérez (2012) manifiesta que: “Los procesos de cambio en los planes de mejora en educación para buscar la calidad educativa está justificado en dos pilares, la eficiencia y la eficacia en cualquier contexto referente”. (p. 12). Tomando en cuenta las definiciones de gestión institucional y calidad educativa, se puede señalar que es imposible lograr la calidad en el servicio educativo, sin contar con eficacia y eficiencia en la labor

directiva e incluso docente. He ahí el interés de muchos autores al querer estudiar cada uno de estos fenómenos a fin de conocer que aspectos están relacionados en estas variables.

En el Perú con la intención de lograr la calidad educativa se ha creado instituciones como por ejemplo el SINEACE, que resulta ser el órgano encargado de velar en todas las instituciones educativas de diferentes niveles, la realización de procesos educativos de calidad. También se ha implementado talleres, dirigidos a directivos, con el propósito de poder prepararlos de mejor manera y de este modo puedan demostrar un liderazgo de mayor nivel al momento de gestionar, que sean conocedores de los procesos que involucra realizar una gestión de calidad en la institución, se ha implementado materiales a nivel del Ministerio de educación, como el Manual del buen desempeño directivo, y el manual del buen desempeño docente. Programas de inducción como el que se ha realizado en el presente año 2018, dirigidos a directores. Todo ello por el simple anhelo de alcanzar la calidad en el servicio educativo en el país, sin embargo, no son muchos los cambios que se puede observar en los agentes educativos: director, docente.

En la ciudad de Ayacucho, el problema sobre la gestión institucional es una dolencia que parece no tener o encontrar algún proceso que termine con mejorarla o curarla, puesto que encontramos muchos aspectos que a través de la simple observación se pueden identificar, dentro de los cuales están: falta de liderazgo directivo, escaso conocimiento de los procesos que involucra o forman parte de la gestión educativa, docentes poco comprometidos con la mejora de su perfil profesional, docentes que carecen de dominio de técnicas, estrategias e incluso del uso de la tecnología dentro de los procesos educativos. En consecuencia es casi imposible pensar que se pueda lograr brindar un servicio de calidad.

Por ello se resulta importante el estudiar la relación entre la gestión y la calidad a fin de poder demostrar a través de la relación existente entre cada variable la probabilidad que al mejorar la gestión dentro de las instituciones, la calidad en el servicio educativo que brindan satisfaga de manera más eficaz las necesidades de los estudiantes y padres de familia. Proponiendo alternativas viables y que conlleven al mejoramiento de la educación de la región y del país.

1.2. Trabajos previos

Hernández, Fernández & Baptista (2013) mencionan que, “ahondarse en la investigación justifica la necesidad de revisar otras investigaciones realizadas. Temas tratados, más aún cuando el tema no nos determina como experto”. (p.28). Con la única intención de comprender mejor la problemática se revisó investigaciones realizadas con anterioridad a esta, las cuales forman parte de los antecedentes de estudio:

A nivel internacional el estudio de **Ramírez y Segura (2013)**, titulada: **“Gestión Institucional y Gestión Pedagógica: impacto en el logro de la Calidad de la Educación Media del distrito El Cercado”**. Sustentada en la Universidad Central de Venezuela, para obtener el grado académico de Magister en Gestión de Calidad. El objetivo fue determinar la relación entre la Gestión Institucional y Pedagógica y la eficiencia de la educación media en el distrito “El Cercado” de Venezuela. El tipo de estudio fue descriptivo-Correlacional. La muestra de estudio fue de 302 estudiantes y 88 padres de familia, a quienes se les aplicó dos guías de entrevista como instrumentos para conocer el grado de percepción de la gestión institucional y pedagógica. Las conclusiones fueron: existe valoración positiva entre la gestión institucional y pedagógica; así como también la percepción de la educación media en el distrito de “El Cercado” en la Región de Arahúé, en Venezuela es de brindar un servicio de mediana calidad. El 83% de los padres indica que aún falta mejorar aspectos de infraestructura, atención, y aspectos pedagógicos.

Sin embargo, el 63% de estudiantes percibe que su educación es de calidad, pero que podrían mejorarse aún más las condiciones de la gestión en la institución. **La relación entre la gestión institucional es de nivel moderado, con un valor de 0,543 y con una significancia de 0,032.**

Borja y Guisado (2013) en su tesis titulada “**El liderazgo educativo en la gestión institucional de la escuela Manuel de Echeandía, de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar para el periodo 2013-2014**”. Sustentada en la Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador. El objetivo establecer la relación entre el liderazgo educativo y la gestión institucional de la escuela Manuel de Echeandía. Una investigación de tipo descriptiva – correlacional, con enfoque cuantitativo. Con una muestra idéntica a la población conformada por 42 docentes. Se aplicó un cuestionario de preguntas, para luego procesar los datos, llegando a la siguiente conclusión: El líder debe trabajar para la gestión institucional, donde si existe en parte un liderazgo educativo, pero falta mejorarlo. Y además, se evidencia la existencia de un liderazgo educativo, seguido de otros tipos de liderazgo. Pero se advierte un desconocimiento de las características que poseen los mismos. La gestión institucional es de nivel bajo. **Según el 67% de los encuestados el bajo nivel de la gestión educativa se debe a la falta de liderazgo directivo. Se diferencio una relación directa de nivel bajo entre el liderazgo educativo y la gestión institucional, con valores de $r = 0,521$ y $p = 0,011$.**

Aguilar (2013), en su tesis titulada “**La Gestión institucional en el nivel básico y su incidencia en el rendimiento escolar desde la perspectiva administrativa a lo interno de las instituciones educativas del distrito zona metropolitana de Yoro**”. Para optar el grado de magister en gestión, en la Universidad Tecnológica de Honduras. Tiene como objetivo: Identificar las habilidades directivas de liderazgo y comunicación que ejercen los administrativos para la mejora continua en la implementación de reformas educativas y la incidencia en el rendimiento escolar de los

alumnos del distrito de El Progreso - Yoro. El tipo de investigación descriptivo - cuantitativa Población 24 escuelas; la muestra conformada por 8 escuelas. Se procedió a encuestar a los docentes y se obtuvieron como conclusiones: La capacitación es considerada como la base del cambio de actitud de los docentes. No existe implementación de herramientas tecnológicas que puedan apoyar el trabajo docente. La gestión de los directivos no se preocupa por la implementación de la tecnología. El 87% señala que el liderazgo directivo no existe y que hay una total despreocupación por la gestión institucional. **El 89% señala que el rendimiento escolar es bajo debido a que los directivos no gestionan adecuadamente para lograr la implementación de la infraestructura de la escuela.**

A nivel nacional se encontró la tesis de Moya (2013). titulada: **“Sistema de calidad ISO 9001 y la gestión institucional según el Balanced Scorecard en operadores logísticos de “Maguellan Logistics Perú”.** Sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. , para optar el grado de Magister en administración. Esta investigación de tipo no experimental, en su variante correlacional, que tuvo como muestra a un operador logístico “Maguellan Logistics Perú” en donde se verifico las actividades relacionadas a cumplir con los indicadores del sistema de calidad ISO 90001, para alcanzar el desarrollo de la gestión institucional. El investigador concluye: A través del Balanced Scorecard, la empresa logro obtener como beneficios que en la empresa se estandarizaran los procesos, logrando contar con documentación que constituyen los instrumentos de gestión empresarial, con una planificación más eficiente y acorde a los requerimientos de las necesidades. La existencia de procesos estandarizados disminuye el tiempo de entrega del producto, se reduce el periodo de procesamiento del pedido, incrementándose la productividad en un 25% y mejorando la eficiencia en los trabajadores. En cuanto a la toma de decisiones los indicadores de medición en tiempo real expresan que cada uno de ellos se logra en un tiempo más

reducido y se eleva el nivel de logro de los mismos en un 12%. Es decir, que los indicadores que se plantean como parte de la propuesta de implementación de un sistema de calidad ISO 9001 se cumplen con una eficiencia cercana al 82%. Finalmente existe relación significativa entre Sistema de calidad ISO 9001 y la gestión institucional según el Balanced Scorecard en operadores logísticos de “Maguellan Logistics Perú” al obtenerse un valor de $Rho = 0,786$. ($p = 0,05$).

Mogrovejo (2014), en su tesis titulada: “Coaching de directores y gestión institucional en las instituciones educativas del distrito El Agustino - UGEL 05”. Sustentada en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Perú. Tiene como objetivo determinar la relación entre el coaching de directores y la gestión institucional en las instituciones educativas del distrito El Agustino UGEL 05. El enfoque de investigación es cuantitativo y el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, con el diseño de investigación descriptivo - correlacional; constituido por un total de 100 docentes, por tanto se trata de una muestra censal, se aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento tipo cuestionario, verificando confiabilidad en la prueba de alfa de Cronbach con 0,91 en la variable coaching y con 0,791 de confiabilidad para la variable gestión institucional. Obteniendo como resultado que el 34% de los encuestados perciben un nivel de coaching positivo, estos mismos encuestados opinan que la gestión institucional es buena. La relación entre el coaching de directores y la gestión institucional es alta y lineal. ($X^2 = ,765$ y $p = 0,004$)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión institucional

Sánchez (2002, p. 34), la gestión institucional “ viene hacer diferentes actividades funcionales que tiene como objetivo generar la estructura administrativa de la Institución Educativa; así como también las actividades pedagógicas, tiene características

democráticas, equidad y eficiencia a fin de que los estudiantes se desarrollen con plenitud como personas y ciudadanos constructores de la democracia para el desarrollo personal, haciendo así de su proyecto de vida, un proyecto colectivo nacional”.

Gallegos (2004, p. 115) definió: “la conjunción de las actividades hace posible cumplir con la finalidad de existencia de una Institución Educativa cuya tarea es la de educar de manera suprema”. Aplicando la gestión educativa al campo de las instituciones escolares, harán que se dinamicen, se desarrollen, mejoren su organización; empleando una lógica racional, cuyos mecanismos estén orientados a optimizar la gestión. Por ello, es un proceso continuo que no se presta a cambios violentos como etapas que van desapareciendo para dar paso a otras, teniendo en cuenta que tenemos que ir cambiando la administración tradicional hacia un nuevo tipo de gestión, para lograr que la escuela se convierta en una organización que propicie el cambio”.

Fernández (2011) puntualiza que: “la planificación educativa se fundamenta en la búsqueda del impulso institucional para el logro de metas exigiendo para ello experiencias habilidades potencialidades dentro del medio donde se quiere operar, esto también solicita mecanismos y prácticas que utilizaran los agentes educativos. Es aquí cuando la concepción de planificación cobra sustantiva importancia ya que facilita el desarrollo de actividades de gestión y administración sean estas escolares o educativas”. (p. 63)

Fernández (2011) Señalan que existen las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Responsabilidad compartida.

Fernández (2011 p. 67) “entendemos a la responsabilidad compartida como el rompimiento de la individualidad, para actuar en comunidad fundamento principal de la gestión para buscar un bien común; por lo que podemos decir al final que es observar desde nuestro propio rol y luego articular con los derechos humanos en el cumplimiento de las actividades planificadas en el sistema organizado”.

Dimensión 2. Organización comunitaria.

Fernández (2011 p. 67) “Esta estructura son los procesos de los niveles de gestión en un determinado grupo de trabajadores persiguiendo el funcionamiento en un mismo método y con miras a un solo objetivo común, esto también determina que al presentar problemas o interés comunes buscan la unión para poder enfrentarlos organizativamente”.

Dimensión 3. Toma de decisiones.

Fernández (2011 p. 68) “la toma de decisiones dentro de la gestión institucional, genera recolecciones de datos, presta propuestas de alternativas selecciona una ruta de acción que identifica y soluciona un problema específico y se considerada como la definición de los problemas”.

1.3.2. Calidad en el servicio educativo

Díaz (2012, p. 9) Díaz (2012, p. 9) “existen organizaciones que estandarizan la calidad del servicio entre ellas La Unesco, FMI, Banco Mundial, etc. y esto responde a modelos internacionales que tienen como objetivo amparar el servicio educativo de calidad mundial”.

Carrasco (2011, p. 25) “Es la satisfacción de normas establecidas por la productividad definidas por ellas mismas, por lo que en educación el servicio educativo cumple o satisface estas normas que en su mayoría los usuarios no las perciben o es ni las desean, sin embargo, estas normas buscan crear la necesidad del aprendizaje en cada uno de los estudiantes, el modelo más usado es el Deming”.

Minedu (2014) define que: “La formación del estudiante como persona como, cultura y forma corresponde a la práctica de las actividades educativas como organización, percibidas por la sociedad, contempla también en ella los siguientes aspectos: relevancia, equidad, pertinencia, eficacia. (p. 82)

Minedu (2014) establece que las dimensiones son las siguientes:

Dimensión 1. Cumplimiento del marco legal

La legalidad sobre la cual las Instituciones Educativas, está sujeta a la naturaleza educativa donde se construyen sus políticas educativas, con un conjunto de leyes principios y normas formando así su marco legal, claro, amparada en la constitución de cada país, tal como por ejemplo la política educativa está sustentada en la LGE. N°28004.

Dimensión 2. Resultados de aprendizaje

Son características o rasgos de conductas observables de actitudes que cada estudiante demuestra luego de un determinado tiempo o periodo; por lo que podemos sostener que viene a ser que el estudiante ha adquirido conocimientos y habilidades medibles en una disciplina en forma obligatoria o libre.

Dimensión 3. Fidelización de usuarios

Una empresa debe estar orientada siempre en atención de los clientes para sostener relación a largo plazo con sus usuarios finales que por el uso de su servicio este cliente se convierta en un consumidor asiduo y aun mejor sería que este usuario nos recomiende en la acción educadora; sin embargo la satisfacción no siempre asegura fidelidad a la institución por ello hay que entender la satisfacción influye en la lealtad pero también puede necesitar los servicios de la competencia.

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018?

Problemas específicos

P.E1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018?

P.E2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018?

P.E3. ¿Cuál es la relación que existe entre la Toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018?

1.5. Justificación del estudio

Hernández, Fernandez & Baptista (2010) expresa que justificar es dar a conocer las razones por las cuales se realizara la investigación. Principalmente citas las siguientes (p. 89).

Relevancia social: .La investigación tiene trascendencia social porque se orienta a mejorar problemas educativos en los docentes quienes serán los beneficiarios directos, así como los estudiantes que se beneficiaran con el proceso de mejora de la calidad del servicio docente. Además sus soluciones están dirigidas a los miembros de una sociedad; al beneficiarse uno de sus miembros los resultados impactan en la sociedad que los incluye.

Justificación teórica, Los resultados de esta investigación, basados en el desarrollo temático que se describe en este estudio, sobre gestión institucional y calidad en servicio educativo, podrá ser utilizados por la ciencia, como apoyo para generar nuevos conocimientos, y de esta manera poder interpretar y conocer mejor el problema, arribando a si a las definiciones y teorías que permitan plantear soluciones viables para los problemas detectados

Justificación práctica, porque esta investigación tendrá implicancias operativas o pragmáticas, pues los resultados de este estudio permitirán conocer la relación existente entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo, a partir de la cual se establecerá recomendaciones y sugerencias que permiten dar solución, en el tiempo, al problema planteado. Así mismo, los conocimientos obtenidos en esta investigación brindan la oportunidad a los lectores, de poder conocer y definir con claridad la problemática centrada en los factores que de alguna manera determinan el logro de la eficiencia y eficacia en la educación de los niños y jóvenes de este país.

Justificación metodológica, Esta investigación pondrá de manifiesto la utilidad de cada uno de los instrumentos que se diseñará y empleará con el fin de realizar el análisis y medición de las variables, así como el conjunto de procedimientos o técnicas que se apliquen para la

recolección de datos, el procesamiento de los mismos y la presentación de los resultados de manera organizada y sistemática.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

Hipótesis específicas

H.E1. Existe relación significativa entre la Responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

H.E2. Existe relación significativa entre la Organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

H.E3. Existe relación significativa entre la Toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

Objetivos específicos

O.E1. Identificar la relación entre la Responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

O.E2. Diferenciar la relación entre la Organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

O.E3. Describir la relación la Toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

II. METODO

METODO

El método de investigación corresponde al “hipotético – deductivo”. Se partió del planteamiento de la problemática y la formulación de hipótesis para luego analizar los fenómenos, recolectar información y comprobar la validez de las hipótesis, generando conclusiones.

Tipo de la investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 98) “para tener en cuenta en nuestra investigación y mejor aún si nos referimos al tipo, es aquel que determinará la ruta que el investigador tendrá que abordar el estudio a realizar, contemplando en ello sus procedimientos, técnicas instrumentos, métodos y procedimientos”.

Esta investigación es de tipo no experimental debido a que la investigadora no tuvo la intención de realizar la manipulación de las variables gestión institucional y calidad en el servicio educativo. Ambas variables se han analizado en su espacio y tiempo en el cual existe como parte de la problemática educativa.

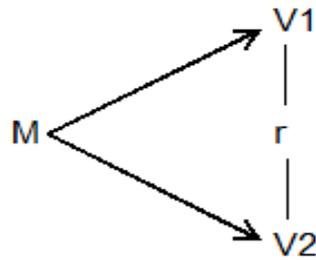
2.1. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) “en un plan el diseño no son representación esquemática, esta estructura no solo son respuestas a interrogantes de investigación, también señala el tipo de variable y como deben ser medidas, controladas o manipuladas.” (p. 120).

Se puede describir que de acuerdo a los autores citados esta investigación será de tipo descriptivo - correlacional.

Es descriptivo por que busca especificar cada una de las características de las variables a partir de la recolección de información. Es correlacional por que se busca determinar la relación entre las variables gestión institucional y la calidad en el servicio educativo.

La representación gráfica de este diseño queda descrito de la siguiente manera:



Su descripción es:

M = Docentes de primaria de la I.E Mirtha Jeri de Añaños - Ayacucho.

V1 = Gestión institucional

V2 = Calidad en el servicio educativo.

r = Coeficiente de correlación.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) las variables “Vienen a ser una propiedad que puede variar, además esta variación es susceptible de medirse u observarse”. (p. 43). En esta investigación las variables o fenómenos de estudio son:

Variable 1: Gestión institucional

Variable 2: Calidad en el servicio educativo

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1:

Operacionalización de las variables gestión institucional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Fernández (2011) “En particular, implica impulsar la conducción de la institución escolar hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas”.	La variable gestión institucional se podrá medir considerando tres aspectos primordiales: Responsabilidad compartida, organización comunitaria y toma de decisiones, para ello se aplicó un cuestionario que consta de 24 ítems a los docentes de la I.E. “Mirtha Jerí de Añaños” del distrito de San Miguel Ayacucho.	Responsabilidad compartida	- Compromiso laboral	Ordinal (3) SI (2) EN PARTE (1) NO
				- División del trabajo	
				- Identidad	
			Organización comunitaria	- Misión institucional	
				- Visión institucional	
				- Planificación de tareas.	
				- Principio democrático	
			Toma de decisiones.	- Interés común.	
				- Diagnostico	
				- Recopilación de información.	
				- Planteamiento de soluciones	
				- Elección de alternativas.	

FUENTE: MARCO TEORICO

Tabla 2:

Operacionalización de las variables calidad en el servicio educativo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO	<p>Minedu (2014) “La calidad del servicio educativo, se refiere a la percepción positivamente valorada por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura y a la forma en que se llevan a cabo las actividades educativas en una organización. Se considera generalmente que la calidad abarca aspectos como: Filosofía (relevancia), Pedagogía (eficacia), Cultural (pertinencia), equidad, Económica (eficacia)”</p>	<p>Para la variable calidad del servicio educativo se tendrá en cuenta tres dimensiones que permitirán conocer las características esenciales: Cumplimiento del marco legal, resultados de aprendizaje y fidelización de usuarios, para ello se aplicó un cuestionario que consta de 24 ítems a los docentes de la I.E. “Mirtha Jerí de Añaños” del distrito de San Miguel Ayacucho.</p>	<p>Cumplimiento del marco legal</p> <p>Resultados de aprendizaje</p> <p>Fidelización de usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las leyes educativas. - Acatamiento de normas y disposiciones legales - Aplicación del RI - Equidad - Resultados de la prueba ESE. - Reconocimientos a nivel local y regional. - Porcentaje de logro de los indicadores. - Fidelización de estudiantes y padres. - Disminución de la deserción escolar - Disminución de traslados a otras II. EE. - Demanda educativa 	<p>Ordinal</p> <p>(3) SI</p> <p>(2) EN PARTE</p> <p>(1) NO</p>

FUENTE: MARCO TEORICO

2.3. Población y muestra

Población

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) “es el grupo de sujetos o instituciones con características similares sometidos a estudio.” (p. 183).

Se infiere que el conjunto de sujetos que formaran la población de estudio de esta investigación corresponde a los docentes de educación primaria de la institución educativa Mirtha Jeri de Añaños del distrito de San Miguel en Ayacucho, quienes suman un total de 30 docentes.

Tabla 3

Distribución de la población de docentes de la institución educativa Mirtha Jeri de Añaños - San Miguel – Ayacucho, 2018.

I.E. Mirtha Jeri de Añaños	GENERO	
	H	%
hombres	22	73
Mujeres	8	27
Total	30	100

FUENTE: CAP Institucional - 2018

Muestra

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) “Es la definición de análisis, subconjunto o parte de la población que establece como características en común”.

Buscando la representatividad de la población y al tenerse una población de tipo finita, la investigadora utilizara el total de la población de estudio como muestra de investigación. Es decir que la muestra será idéntica a la población, quedando conformad por 30 docentes de educación primaria de la institución educativa “Mirtha Jeri de Añaños” de Ayacucho

Muestreo

No probabilístico – censal

Es aquel que se selecciona por conveniencia del investigador propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse teniendo en cuenta que su acceso sirve para la aplicación de instrumentos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 127)

Criterios de selección

La población es heterogénea y por tanto, la muestra ha sido deseleccionada de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

Docentes de educación primaria.

Criterios de exclusión:

Docentes de educación secundaria

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Estás refieren a una serie de pasos interrelacionados unos con otros, que se utilizan para la solución de problemas prácticos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 142).

La encuesta, es una técnica que recoge información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso y en esta investigación se empleará para investigar los fenómenos de forma general y no particular.

Instrumentos

Los instrumentos que se emplearan en esta investigación corresponden a dos cuestionarios de preguntas elaborados en base a las dimensiones e indicadores.

Los cuestionarios estaban conformados por un total de 24 preguntas cada uno, y medirán las variables gestión institucional y calidad en el servicio educativo. Cada una de las preguntas estará dirigidas a recolectar la opinión de los docentes del nivel primaria de la institución educativa Mirtha Jeri de Añaños de Ayacucho.

Los instrumentos de recolección de datos están conformados por una escala tipo politómica con tres índices: Si (3); en parte (2) no (1).

Validez

Los instrumentos se sometieron a diversos procesos para conocer si eran validos y apropiados para la investigación. En un primer proceso se realizó la validez estadística. Se realizo el análisis factorial confirmatorio, empleando la prueba KMO y Bartlett. El valor de la adecuación de muestreo es de $0,724 > 0,050$ con sig. de $0,000 < 0,050$. Por lo tanto, las correlaciones son mayores a 0,050 con una significancia menor al 5% el cuestionario sobre gestión institucional es válido en sus tres componentes. De igual modo los valores de la prueba KMO y Bartlett para el cuestionario sobre calidad en el servicio educativo en cuanto a la adecuación de muestreo es de $0,732 > 0,050$ con sig. de $0,000 < 0,050$. Las correlaciones son mayores a 0,050 y la significancia menos al 5% por lo tanto, este cuestionario es válido en sus tres componentes. La matriz totalizada de los datos se muestra en los anexos de este informe.

También se llevó a cabo la validación por criterio de expertos, siendo un total de 03 expertos en metodología de la investigación y/o administración, los que indicaron su criterio de jueces y validaron cada

uno ítems de los instrumentos empleados. El grupo de expertos estuvo conformado por docentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla 4

Criterio de Jueces sobre los cuestionarios para gestión institucional y calidad en el servicio educativo – 2018.

Expertos	Criterio
Dr. Humberto Espinoza Tasilla	Aplicable
Mg. Lino Gamarra Edgar	Aplicable
Dr. Henry Chávarry Chávez	Aplicable

Fuente: Ficha de validación de expertos.

Se evidencia que los expertos indicaron que los instrumentos son válidos y cumplen con los requisitos de suficiencia y relevancia para ser utilizados en la recolección de datos sobre gestión institucional y calidad en el servicio educativo.

Confiabilidad

La confiabilidad se realizó a través de una prueba piloto, para ello se seleccionó 30 sujetos con características similares a las unidades de análisis de la muestra de estudio y se les aplicó los cuestionarios con el afán de recolectar información para conocer el nivel de confiabilidad de los instrumentos a utilizar. Para conocer este nivel de fiabilidad, los datos fueron procesados a través del software estadístico SPSS. 21.0 aplicándose la prueba de alfa de Cronbach para conocer el porcentaje de confiabilidad de los cuestionarios.

La prueba Alfa emitió valores comprendidos entre +1 y -1, en donde la confiabilidad resulta ser más alta en cuanto el valor de Alfa este más cercano al valor de +1 y en consecuencia podrá ser utilizado para la recolección de datos.

Los resultados de la prueba Alfa se obtendrán al procesar los datos recolectados con la formula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum s^2i}{s^2t} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

$\sum S^2i$: Sumatoria de las varianzas de cada ítem

S^2t : Varianza de los totales

K: Número de ítems (válidos)

Los resultados de la prueba alfa se detallan a continuación en la tabla siguiente:

Tabla 4

Resultados de la de confiabilidad según Alfa de Cronbach

VARIABLES	VALOR DE ALFA	Nº DE ITEMS
Gestión institucional	.868	24
Calidad en servicio educativo	.917	24

Fuente: Base de datos prueba piloto

Se aprecia que el valor de la prueba alfa para las variables Gestión institucional es 0,868 y para la variable calidad en el servicio educativo es de 0,917; lo cual permite concluir que ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad. En el caso del cuestionario sobre Gestión institucional es de 87% y en cuanto al cuestionario sobre calidad en el servicio educativo es de 92%

2.5. Métodos de análisis de datos

El método que utilizó para el análisis de los datos corresponde al método cuantitativo. Este método se apoya en el tratamiento estadístico de los datos recolectados. La estadística a emplear será de dos tipos:

La estadística descriptiva, para procesar, organizar e interpretar los datos en tablas y figuras, se utiliza para ello, los valores de porcentajes y frecuencias que permitirán explicar el comportamiento de las variables gestión institucional y calidad en el servicio educativo.

La estadística inferencial, permitió conocer la validez de las hipótesis al hacer uso de un parámetro o estadígrafo, con la finalidad de generalizar las propiedades de la muestra a toda la población de estudio.

Prueba de hipótesis, que según el resultado de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk al no existir una distribución normal de los datos recolectados fue necesario utilizar estadísticamente la prueba no paramétrica de Tau “b” de Kendall. Su algoritmo es el siguiente:

$$T_{aub} = \frac{\overline{P - Q}}{\sqrt{(P + Q + Ty) + (P + Q + Tx)}}$$

2.6. Aspectos éticos

En cada una de actividades de esta investigación se llegó considerar los aspectos éticos que permitan señalar que los datos recolectados no fueron manipulados de manera intencional o con la intención de alterar los resultados, para beneficio personal o institucional.

Al mismo tiempo, en el proceso de recolección de los datos se ha tenido en cuenta la autonomía de los encuestados al momento de marcar las

respuestas. Se entregó instrumentos anónimos a fin de no sesgar la respuesta que emita cada uno de los sujetos de la muestra.

En el proceso de selección de los integrantes de la muestra todos ellos fueron seleccionados bajo su aceptación y se les informó sobre el propósito del investigador.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados:

Tabla 5:

Niveles de la gestión institucional en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	9	30%
	Regular	17	56.7%
	Bueno	4	13.3%
	Total	30	100%

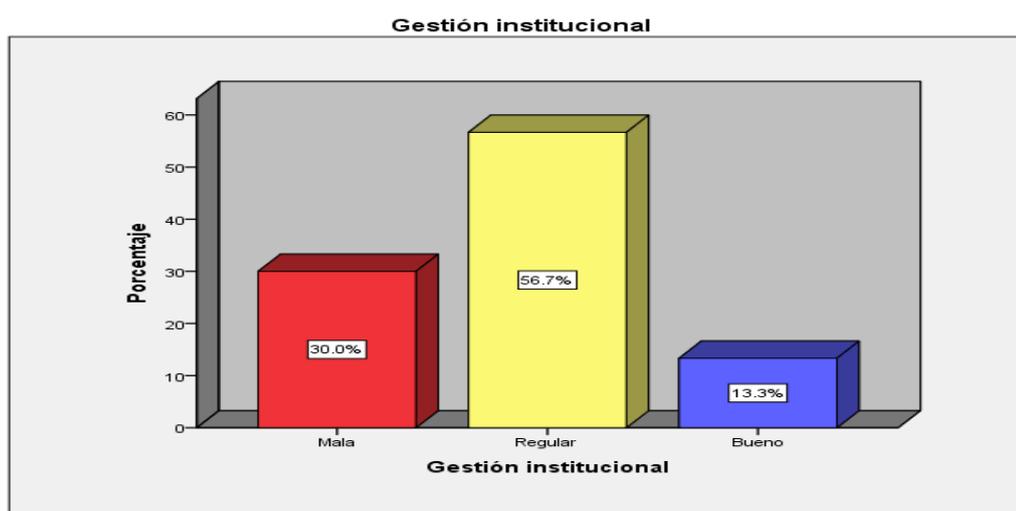
Fuente: base de datos

Descripción:

La gestión institucional, en particular, implica impulsar la conducción de la institución escolar hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa. En cuanto a ello el 56,6% (17) de los docentes manifestaron que la gestión institucional es regular; el 30% (9) docentes indican un nivel malo y un 13,3% (4) indicaron un nivel bueno.

Figura 1:

Porcentajes del nivel la gestión institucional en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.



Fuente: tabla 1

Tabla 6:

Niveles de la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	10	33.3%
	Regular	13	43.3%
	Bueno	7	23.3%
	Total	30	100%

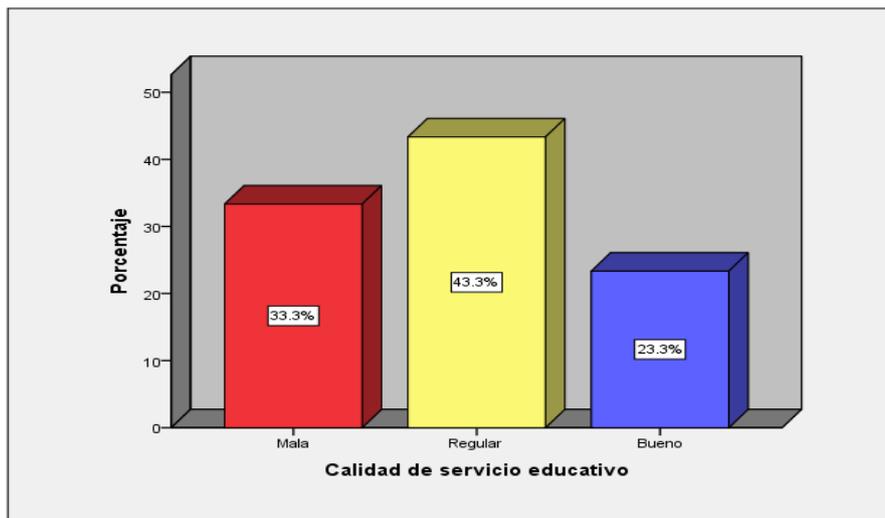
Fuente: base de datos

Descripción:

La calidad de servicio educativo, como un producto físico o manufacturado sino como un servicio que se presta a los alumnos. En ello, el 43,3% (13) docentes manifiestan que la calidad de servicio educativo es regular; el 33,3% (10) docentes indican un nivel malo y un el 23,3% (7) docentes un nivel bueno.

Figura 2:

Porcentajes del nivel de la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.



Fuente: Tabla 2

Tabla 7:

Nivel de la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Calidad de servicio educativo			Total
		Mala	Regular	Bueno	
Gestión institucional	Mala	3 10,0%	3 10,0%	3 10,0%	9 30,0%
	Regular	7 23,3%	8 26,7%	2 6,7%	17 56,7%
	Bueno	0 0,0%	2 6,7%	2 6,7%	4 13,3%
Total		10 33,3%	13 43,3%	7 23,3%	30 100,0%

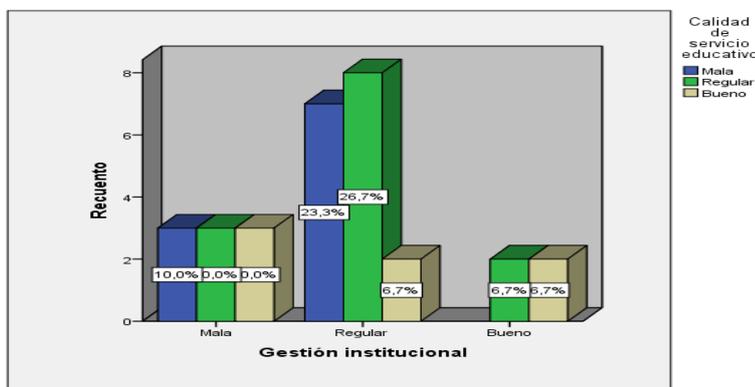
Fuente: base de datos

Descripción:

En la tabla 7 se representa que el 56,6% (17) de los docentes manifestaron que la gestión institucional es regular; el 30% (9) docentes indican un nivel malo y un 13,3% (4) indicaron un nivel bueno. Además el 43,3% (13) docentes manifiestan que la calidad de servicio educativo es regular; el 33,3% (10) docentes indican un nivel malo y un el 23,3% (7) docentes un nivel bueno.

Figura 3:

Niveles de frecuencia la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.



Fuente: Tabla 3

Tabla 8:

Niveles de la responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Calidad de servicio educativo			Total
		Mala	Regular	Bueno	
Responsabilidad compartida	Mala	2 6,7%	2 6,7%	4 13,3%	8 26,7%
	Regular	7 23,3%	9 30,0%	0 0,0%	16 53,3%
	Bueno	1 3,3%	2 6,7%	3 10,0%	6 20,0%
Total		10 33,3%	13 43,3%	7 23,3%	30 100,0%

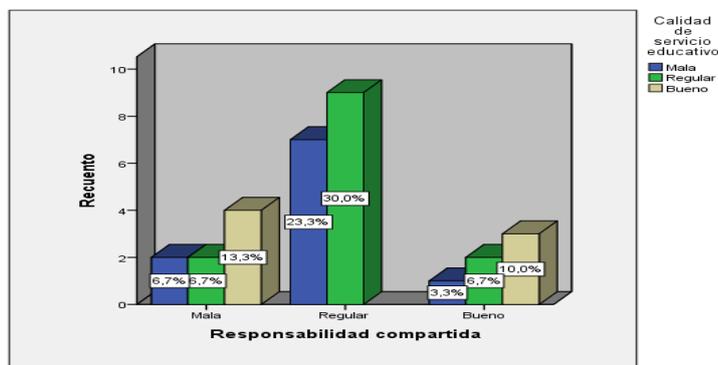
Fuente: base de datos

Descripción:

En la tabla 8 se representa que el 53,3% (16) de los docentes manifestaron que la responsabilidad compartida es regular; el 26,7% (8) docentes indican un nivel malo y un 20% (6) indicaron un nivel bueno. Además el 43,3% (13) docentes manifiestan que la calidad de servicio educativo es regular; el 33,3% (10) docentes indican un nivel malo y un el 23,3% (7) docentes un nivel bueno.

Figura 4:

Niveles de frecuencia de la responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.



Fuente: Tabla 4

Tabla 9:

Niveles de la organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Calidad de servicio educativo			Total
		Mala	Regular	Bueno	
Organización comunitaria	Mala	4 13,3%	3 10,0%	3 10,0%	10 33,3%
	Regular	5 16,7%	10 33,3%	2 6,7%	17 56,7%
	Bueno	1 3,3%	0 0,0%	2 6,7%	3 10,0%
Total		10 33,3%	13 43,3%	7 23,3%	30 100,0%

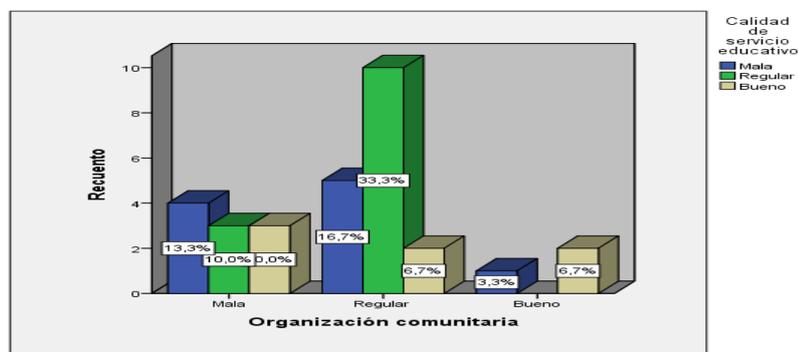
Fuente: base de datos

Descripción:

En la tabla 9 se representa que el 56,7% (17) de los docentes manifestaron que la organización comunitaria es regular; el 33,3% (10) docentes indican un nivel malo y un 10% (3) indicaron un nivel bueno. Además el 43,3% (13) docentes manifiestan que la calidad de servicio educativo es regular; el 33,3% (10) docentes indican un nivel malo y un el 23,3% (7) docentes un nivel bueno.

Figura 5:

Niveles de la organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.



Fuente: Tabla 5

Tabla 10:

Nivel de la toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Calidad de servicio educativo			Total
		Mala	Regular	Bueno	
Toma de decisiones	Mala	2 6,7%	2 6,7%	2 6,7%	6 20,0%
	Regular	6 20,0%	10 33,3%	3 10,0%	19 63,3%
	Bueno	2 6,7%	1 3,3%	2 6,7%	5 16,7%
Total		10 33,3%	13 43,3%	7 23,3%	30 100,0%

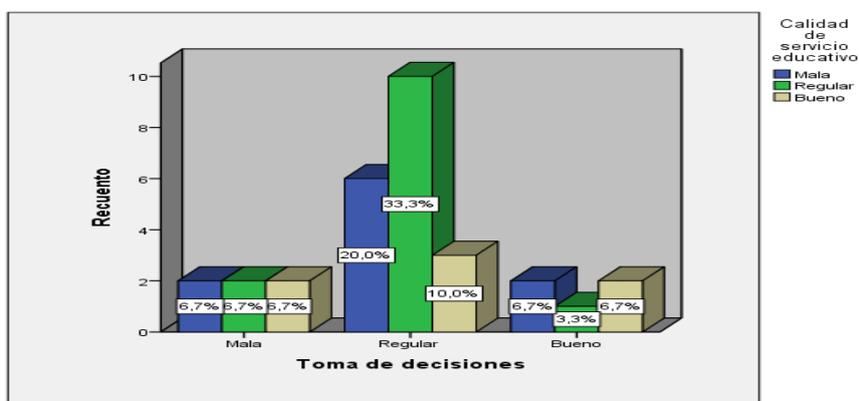
Fuente: base de datos

Descripción:

En la tabla 10 se representa que el 63,3% (19) de los docentes manifestaron que la toma de decisiones es regular; el 20% (6) docentes indican un nivel malo y un 16,1% (5) indicaron un nivel bueno. Además el 43,3% (13) docentes manifiestan que la calidad de servicio educativo es regular; el 33,3% (10) docentes indican un nivel malo y un el 23,3% (7) docentes un nivel bueno.

Figura 5:

Niveles de frecuencia de la toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.



Fuente: Tabla 6

3.2. Inferencia de los resultados:

3.2.1. Prueba de normalidad

El tamaño de la muestra es igual a 30 docentes ($n=30$) por lo tanto, la prueba adecuada para conocer el valor de la normalidad corresponde a la prueba estadística de Shapiro Wilk. Esta prueba se utiliza en muestras relativamente pequeñas.

Tabla 11

Prueba Shapiro Wilk prueba de Bondad de ajuste de los puntajes sobre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión institucional	,164	30	,038
Calidad de servicio educativo	,147	30	,027

FUENTE: Base de datos

En la tabla 11 describe los resultados de la prueba de bondad de ajustes para las variables la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en la prueba de Shapiro Wilk, en donde la significancia $P = 0,038$ corresponde a la variable gestión institucional $P = 0,027$ para la calidad en el servicio educativo. En ambos casos $P < 0,05$ y se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Shapiro Wilk con un nivel de significancia al 5%) y por tanto es necesario utilizar la prueba no paramétrica de Tau-b de Kendall con el fin de analizar si las variables gestión institucional y calidad en el servicio educativo se relacionan significativamente.

3.2.2. Prueba de hipótesis

La prueba para determinar la existencia de relación significativa de la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una

institución educativa primaria, Ayacucho, corresponde al estadígrafo de Tau-b de Kendall debido a que los datos recolectados han sido categorizados y ubicados de acuerdo a su rango. Además, ambas variables son cualitativas.

Hipótesis estadística:

H_1 = Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

H_0 = No existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

Tabla 12:

Prueba de correlación de la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

			Gestión institucional	Calidad de servicio educativo
Tau_b de Kendall	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: base de datos

Descripción:

En la tabla 12 se muestran los resultados de la prueba de correlación, en donde el valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ a través

de la prueba de Tau-b de Kendall asumiendo que mientras mejor sea la gestión institucional, mayor nivel de calidad de servicio educativo tenderemos.

Hipótesis específica 1:

H₁= Existe relación significativa entre la responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

H₀= No existe relación significativa entre la responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

Tabla 13

Prueba de correlación para la responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Responsabilidad compartida	Calidad de servicio educativo
Tau_b de Kendall	Responsabilidad compartida	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	,000
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	,000
		30	30

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

Fuente: base de datos

Descripción:

En la tabla 13 se muestran los resultados de la prueba de correlación, en donde el valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución

educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall asumiendo que mientras mayor responsabilidad compartida exista, mayor nivel de calidad de servicio educativo tendremos.

Hipótesis específica 2:

H_2 = Existe relación significativa entre la organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

H_0 = No existe relación significativa entre la organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

Tabla 14:

Prueba de correlación para la organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Organización comunitaria	Calidad de servicio educativo
Tau_b de Kendall	Organización comunitaria	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,600**
		N	.
			,000
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	30
		N	,600**
			1,000
			,000
			.
			30
			30

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

Fuente: base de datos

Descripción:

En la tabla 14 se muestran los resultados de la prueba de correlación, en donde el valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución

educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall asumiendo que mientras mejor organización comunitaria exista, mayor nivel de calidad de servicio educativo tendremos.

Hipótesis específica 3:

H_3 = Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

H_0 = No existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

Tabla 15:

Prueba de correlación para la toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.

		Toma de decisiones	Calidad de servicio educativo
Tau_b de Kendall	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,850**
		N	,000
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,850**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Fuente: base de datos

Descripción:

En la tabla 15 se muestran los resultados de la prueba de correlación, en donde el valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,850^{**}$ a través de la prueba de

Tau-b de Kendall asumiendo que mientras una mejor toma de decisiones exista, mayor nivel de calidad de servicio educativo tenderemos.

IV. DISCUSSION

Con la finalidad de cumplir con el objetivo de determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018 se llevó a cabo la recolección de datos sobre cada una de las variables. Para ello fue necesario emplear dos cuestionarios que fueron elaborados por la investigadora, a partir de las dimensiones e indicadores que corresponden a cada variable. Estos instrumentos requerían ser validados y confiables, y fueron sometidos al proceso de validación estadística a través de la prueba KMO y Bartlett donde el valor de la adecuación de muestreo es de $0,724 > 0,050$ con sig. de $0,000 < 0,050$. Por lo tanto, las correlaciones son mayores a $0,050$ con una significancia menor al 5% el cuestionario sobre gestión institucional es válido en sus tres componentes. De igual modo los valores de la prueba KMO y Bartlett para el cuestionario sobre calidad en el servicio educativo en cuanto a la adecuación de muestreo es de $0,732 > 0,050$ con sig. de $0,000 < 0,050$. Las correlaciones son mayores a $0,050$ y la significancia menos al 5% por lo tanto, este cuestionario es válido en sus tres componentes. Esta validación se complementó con el criterio de tres expertos en investigación los cuales indicaron que los instrumentos cumplían con los requisitos de relevancia y suficiencia para ser utilizados en la investigación. El proceso de confiabilidad se llevó a cabo a través de una prueba piloto, seleccionando 30 docentes de otra institución educativa y sometiendo los datos recolectados a la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron que el valor de alfa para las variables gestión institucional es $0,868$ y para la variable calidad en el servicio educativo es de $0,917$; lo cual permite concluir que ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad. En el caso del cuestionario sobre Gestión institucional es de 87% y en cuanto al cuestionario sobre calidad en el servicio educativo es de 92%. La población estuvo conformada por docentes de ambos géneros, que en condición de nombrados o contratados laboran en la institución educativa del nivel primario conocida como Mirtha Jerí de Añaños y los instrumentos fueron elaborados de acuerdo a sus características, por lo que son de uso exclusivo en este tipo de población.

1. Al analizar los porcentajes de las tablas estadísticas sobre gestión institucional y calidad en el servicio educativo se puede observar que los porcentajes mayores indican que el 27% de los docentes consideran que la gestión institución y la calidad en el servicio educativo son de nivel regular. Así mismo existe un porcentaje de 23% que considera que la gestión institucional es regular y la calidad en el servicio educativo es mala. Se puede deducir que la gestión institucional es percibida en el nivel regular y la calidad en el servicio educativo se percibe en los niveles malo y regular. Esta relación lineal que describen los porcentajes se consolida con los valores de la prueba Tau-b de Kendall donde la significancia alcanzo un valor de $p=0,001 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula y afirmando que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall asumiendo que mientras mejor sea la gestión institucional, mayor nivel de calidad de servicio educativo tenderemos. Además, existen antecedentes que guardan relación con las variables de estudio y que describen relación con otros fenómenos, los cual explica porque la relación entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo se relacionan en un nivel alto. Estos estudios corresponden a la investigación de Moya (2012). titulada: "Sistema de calidad ISO 9001 y la gestión institucional según el Balanced Scorecard en operadores logísticos de "Maguellan Logistics Perú". Donde se llega a la conclusión que existe relación significativa entre Sistema de calidad ISO 9001 y la gestión institucional según el Balanced Scorecard en operadores logísticos de "Maguellan Logistics Perú" al obtenerse un valor de $Rho = 0,786$. ($p = 0,05$). También el estudio de Ramírez y Segura (2012), titulada: "Gestión Institucional y Gestión Pedagógica: impacto en el logro de la Calidad de la Educación Media del distrito El Cercado". La cual concluye que la relación entre la gestión institucional es de nivel moderado, con un valor de 0,543 y con una significancia de 0,032. También el estudio de Borja y Guisado (2013) titulada "El liderazgo educativo en la gestión institucional de la

escuela Manuel de Echeandía, de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar para el periodo 2011-2012”. Que llega a la conclusión que según el 67% de los encuestados el bajo nivel de la gestión educativa se debe a la falta de liderazgo directivo. Se diferencio una relación directa de nivel bajo entre el liderazgo educativo y la gestión institucional, con valores de $r = 0,521$ y $p = 0,011$. El trabajo de Aguilar (2012), tesis titulada “La Gestión institucional en el nivel básico y su incidencia en el rendimiento escolar desde la perspectiva administrativa a lo interno de las instituciones educativas del distrito zona metropolitana de Yoro”. Donde se concluye que el 89% señala que el rendimiento escolar es bajo debido a que los directivos no gestionan adecuadamente para lograr la implementación de la infraestructura de la escuela. Y la investigación de Mogrovejo (2014), en su tesis titulada: “Coaching de directores y gestión institucional en las instituciones educativas del distrito El Agustino - UGEL 05”. Cuya conclusión indica que la relación entre el coaching de directores y la gestión institucional es alta y lineal. ($X^2 = ,765$ y $p = 0,004$). Se puede apreciar que ambas variables tienen relación de nivel medio alto no solo entre sí mismas, sino con otras variables que explican que existen otros factores que están relacionados a estos fenómenos y que determinan aspectos importantes en la gestión o en la calidad.

2. En lo referente los resultados sobre la relación entre responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo el análisis de los porcentajes internos permite interpretar que el 30% de los docentes de la muestra de estudio perciben que la responsabilidad compartida y a la calidad en el servicio educativo son de nivel regular. A la vez existe un 23% de docentes que consideran que la responsabilidad compartida es de nivel regular, en tanto, que la calidad en el servicio educativo es mala. Esta relación lineal que se produce entre la dimensión y la variable, se demuestra con el resultado de la prueba de hipótesis, en donde el valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la responsabilidad compartida y la calidad

en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall asumiendo que mientras mayor responsabilidad compartida exista, mayor nivel de calidad en el servicio educativo tendremos.

3. El análisis de los porcentajes sobre organización comunitaria y calidad en el servicio educativo describe que existe un 33% de docentes que tienen la percepción de que la institución tienen una organización comunitaria de nivel regular, al mismo tiempo perciben que la calidad en servicio educativo también es de nivel regular. Sin embargo, el 17% de los docentes tienen una percepción diferente ya que indican que la institución tiene una organización comunitaria de nivel regular, pero la calidad en servicio educativo es mala. La hipótesis de relación entre estos dos aspectos queda validada al ser contrastados los datos recolectados se la significancia obtuvo un valor de $p=0,001 < 0,05$ y se rechazó la hipótesis nula afirmando que existe relación significativa entre la organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall asumiendo que mientras mejor organización comunitaria exista, mayor nivel de calidad de servicio educativo tendremos.
4. Finalmente, el análisis de los porcentajes obtenidos sobre toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo, permiten describir que existe un 33% de la muestra de estudio que tienen una percepción de que la capacidad de toma decisiones como parte de la gestión institucional del director es de nivel regular, y a su vez la calidad en servicio educativo se percibe también de nivel regular. Sin embargo, el 20% de los docentes coincide en que la toma decisiones como parte de la gestión institucional del director es de nivel regular, pero difiere en cuanto a la calidad en servicio educativo indicando que es mala. También un escaso 10% de los docentes coincide que la toma decisiones como parte de la gestión

institucional del director es de nivel regular, pero indica que la calidad en servicio educativo es buena. Esto nos permite inferir que la toma de decisiones se mantiene en el nivel regular pero la calidad en servicio educativo es percibida desde el nivel malo, hasta el regular y bueno. Esto evidencia una relación que queda demostrada con los resultados de la prueba de correlación, en donde el valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,850^{**}$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall asumiendo que mientras una mejor toma de decisiones exista, mayor nivel de calidad de servicio educativo tendremos.

V. CONCLUSIONES

Luego de procesar los datos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se logró determinar que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria Mirtha Jeri de Añaños, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ con un valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ que rechaza la hipótesis nula asumiendo que mientras mejor sea la gestión institucional, mayor nivel de calidad de servicio educativo tendremos. La correlación es de nivel alto y muy significativa según el baremo de Hernández (2010)
2. Se identificó que existe relación significativa entre la responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ con un valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ y se rechaza la hipótesis nula y se asume que mientras mayor responsabilidad compartida exista, mayor nivel de calidad de servicio educativo tendremos.
3. Se ha logrado diferenciar que existe relación significativa entre la organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,758^{**}$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall en donde también el valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ rechaza la hipótesis nula y se asume que mientras mejor organización comunitaria exista, mayor nivel de calidad de servicio educativo tendremos.
4. Es posible describir que existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Con un valor de $r = 0,850^{**}$ y el valor de la significancia $p=0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se asume que mientras mejor toma de decisiones exista, mayor nivel de calidad de servicio educativo tendremos.

VI. RECOMENDACIONES

En base a los resultados me permito recomendar lo siguiente:

1. Al existir una relación directa entre las variables gestión institucional y calidad en el servicio educativo, es necesario que los directivos reflexionen y asuman con mayor responsabilidad su labor, participando e intercambiando experiencias administrativas con sus pares a fin de consolidar adecuadamente las acciones planificadas en el Plan Anual de Trabajo.
2. Es necesario que antes de delegar funciones se considere la evaluación del talento de cada uno de los colaboradores, a fin de evitar la incompatibilidad entre las funciones asignadas y el perfil del colaborador.
3. Planificar acciones de capacitación en la institución educativa con la participación activa de los directivos y padres de familia. Garantizado el compromiso de estos últimos en la educación de sus niños y niñas.
4. Involucrar a todos los agentes educativos en el proceso de toma de ediciones a fin de que se pueda pluralizar los enfoques y se aborde las mejores soluciones a la problemática educativa.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar, D. (2012). tesis “*La Gestión institucional en el nivel básico y su incidencia en el rendimiento escolar desde la perspectiva administrativa a lo interno de las instituciones educativas del distrito zona metropolitana de Yoro*”. Honduras.
- Carrasco, F. (2011). *La gestión de calidad en los centros educativos*. Ministerio de Educación y Ciencia. Venezuela.
- Celis, P. (2011). *Una aproximación a la gestión escolar*. Ed. Navarra. Santiago, Chile.
- Díaz, P. (2012). *Percepción de la calidad en el servicio educativo*. Ed. Pearson. Buenos Aires, Argentina.
- Fernández, A. (2011). *La educación pública: un compromiso de todos*. Ed. Márquez. Mexico.
- Gallegos, E. (2004). *como mejorar la gestión directiva en la escuela*. Ed. Granica. Montevideo, Venezuela.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. McGraw-Hill Education. México
- Márquez, A. (2010). *La educación personalizada*. Ed. Rialp. Madrid, España.
- Medrano, B. (2013). *Resultados educativos en América Latina*. Ed. Siglo Veintiuno. México.
- Mogrovejo, J. (2014). tesis: “*Coaching de directores y gestión institucional en las instituciones educativas del distrito El Agustino - UGEL 05*”. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- Moya, U. (2012). Tesis “*Sistema de calidad ISO 9001 y la gestión institucional según el Balanced Scorecard en operadores logísticos de “Maguellan Logistics Perú*”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Minedu (2014). *Incidencia de los indicadores de calidad en la educación*. Ed. Paris. España.
- Sánchez, P. (2002). *Gestión institucional*. Ed. Praxis. Madrid, España.
- Pérez, L. (2010). *Condicionantes de la calidad educativa*. Ed. Novedades educativas. Argentina.

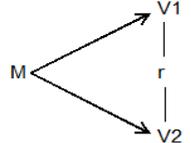
Ramírez, A. y Segura, E. (2012). titulada: "*Gestión Institucional y Gestión Pedagógica: impacto en el logro de la Calidad de la Educación Media del distrito El Cercado*". Universidad Central de Venezuela, Venezuela.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA, AYACUCHO. 2018

Autora: Maximina Gutiérrez Marín.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA	
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.</p>	GESTION INSTITUCIONAL	Responsabilidad compartida	<p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>	<p>TIPO: No experimental</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: Descriptivo correlacional</p>	
				Organización comunitaria			
				Toma de decisiones			
<p>PROBLEMA ESPECIFICOS</p> <p>P.E1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>O.E1. Identificar la relación entre la Responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>H.E1. Existe relación significativa entre la Responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa</p>	CALIDAD EN EL SERVICIO	Cumplimiento del marco legal	<p>TECNICA Entrevista</p> <p>INSTRUMENTO Guía de entrevista</p>	 <p>M= Docentes de una I.E "Mirtha Jeri de Añaños" - Ayacucho.</p>	
				Resultados de aprendizaje			

<p>institución educativa primaria, Ayacucho. 2018?</p> <p>P.E2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018?</p> <p>P.E3. ¿Cuál es la relación que existe entre la Toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018?</p>	<p>primaria, Ayacucho. 2018.</p> <p>O.E2. Diferenciar la relación entre la Organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.</p> <p>O.E3. Describir la relación la Toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.</p>	<p>primaria, Ayacucho. 2018.</p> <p>H.E2. Existe relación significativa entre la Organización comunitaria y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.</p> <p>H.E3. Existe relación significativa entre la Toma de decisiones y la calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018.</p>		<p>Fidelización de usuarios</p>		<p>V1= Gestión institucional V2= Calidad en el servicio</p> <p>POBLACION: 30 Docentes de una institución educativa “Mirtha Jeri de Añaños” - Ayacucho.</p> <p>MUESTRA: 30 Docentes de una institución educativa “Mirtha Jeri de Añaños” - Ayacucho.</p> <p>MUESTREO No probabilístico – Intencional., Censal.</p>
--	--	--	--	---------------------------------	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES SOBRE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA, AYACUCHO. 2018

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Fernández (2011) “En particular, implica impulsar la conducción de la institución escolar hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas”.	La variable gestión institucional se podrá medir considerando tres aspectos primordiales: Responsabilidad compartida, organización comunitaria y toma de decisiones.	Responsabilidad compartida	- Compromiso laboral	1,2,	Ordinal (3) SI (2) EN PARTE (1) NO
				- División del trabajo	3,4,	
				- Identidad	5,6,	
			Organización comunitaria	- Misión institucional	7,8,	
				- Visión institucional	9,10,	
				- Planificación de tareas.	11,12,	
				- Principio democrático	13,14,	
			Toma de decisiones.	- Interés común.	15,16,	
				- Diagnostico	17,18,	
				- Recopilación de información.	19,20,	
- Planteamiento de soluciones	21,22,					
- Elección de alternativas.	23,24,					
CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO	Minedu (2014) “La calidad del servicio educativo, se refiere a la percepción positivamente valorada por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura y a la forma en que se llevan a cabo las actividades educativas	Para la variable calidad del servicio educativo se tendrá en cuenta tres dimensiones que permitirán conocer las características esenciales: Cumplimiento del marco legal, resultados de aprendizaje y fidelización de usuarios.	Cumplimiento del marco legal	- Cumplimiento de las leyes educativas.	1,2,	Ordinal (3) SI (2) EN PARTE (1) NO
				- Acatamiento de normas y disposiciones legales	3,4,	
				- Aplicación del RI	5,6,	
				- Equidad	7,8,	
			Resultados de aprendizaje	- Resultados de la prueba ESE.	9,10,11,	
				- Reconocimientos a nivel local y regional.	12,13,	
				- Porcentaje de logro de los indicadores.	14,15,16,	

	en una organización. Se considera generalmente que la calidad abarca aspectos como: Filosofía (relevancia), Pedagogía (eficacia), Cultural (pertinencia), equidad, Económica (eficacia)”		Fidelización de usuarios	- Fidelización de estudiantes y padres.	17,18,	
				- Disminución de la deserción escolar	19,20,	
				- Disminución de traslados a otras II. EE.	21,22,	
				- Demanda educativa	23,24	

CUESTIONARIO SOBRE GESTION INSTITUCIONAL

NOMBRE:..... EDAD:..... Años.
 ESPECIALIDAD:..... GENERO: Masculino Femenino

Estimado docente este cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre la Gestión Institucional que se lleva a cabo dentro de tu organización. Se presenta un listado de 24 preguntas las cuales debes leer detenidamente para luego marcar una de las opciones de la escala como respuesta.

Nº	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	ESCALA		
		SI	EN PARTE	NO
		3	2	1
RESPONSABILIDAD COMPARTIDA				
1	Las autoridades demuestran estar comprometidas con el logro de las metas institucionales.	3	2	1
2	Las autoridades educativas apoyan a los docentes en su labor educativa.	3	2	1
3	Las autoridades distribuyen entre el personal las tareas institucionales.	3	2	1
4	Las autoridades buscan que cada función se cumpla de manera eficiente.	3	2	1
5	Las autoridades de la institución demuestran identidad con su labor.	3	2	1
6	Se ha logrado que los trabajadores de la institución logren distinguirse de los colaboradores de otra institución.	3	2	1
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA				
7	Los trabajadores son conscientes de cuál es el rol que cumple su institución en la comunidad.	3	2	1
8	Cada docente trabaja en favor del cumplimiento de la misión institucional.	3	2	1
9	Se ha logrado formar una filosofía institucional en cada uno de los trabajadores.	3	2	1
10	Los directivos transmiten a los trabajadores lo que esperan lograr en el futuro.	3	2	1
11	Cada una de las tareas es planificada de manera previa.	3	2	1
12	La planificación de las tareas se realiza con la participación de	3	2	1

	todos los trabajadores.			
13	Los acuerdos se toman de manera democrática.	3	2	1
14	Todos los trabajadores tienen libertad para ser escuchado en sus opiniones.	3	2	1
15	Los trabajadores demuestran un interés común en el desarrollo de las actividades escolares.	3	2	1
16	Se prioriza lo que es de necesidad para la mayoría de los estudiantes.	3	2	1
TOMA DE DECISIONES				
17	Se realiza un diagnóstico previo cuando se presentan algunos problemas en la institución.	3	2	1
18	Es un hábito que el docente indague sobre la problemática que presentan algunos estudiantes.	3	2	1
19	Se aplica entrevistas, encuestas para recolectar información sobre los principales problemas institucionales.	3	2	1
20	Existe mecanismo que registran los datos más importantes sobre la problemática estudiantil.	3	2	1
21	Se plantean soluciones a nivel de área.	3	2	1
22	Se plantean soluciones que son realmente viables.	3	2	1
23	La selección de alternativas de solución a los problemas se realiza con la participación de todos los trabajadores.	3	2	1
24	Frente a un problema la alternativa que se elige como solución es aquella que demanda de menor tiempo e inversión.	3	2	1

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO

NOMBRE:..... EDAD:..... Años.
 ESPECIALIDAD:..... GENERO: Masculino Femenino

Estimado docente a continuación se te presenta un listado de 24 ítems los cuales debes responder de manera veraz, marcando una de las tres alternativas que existen en la escala.

Nº	PREGUNTAS: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	ESCALA		
		SI	EN PARTE	NO
		3	2	1
Cumplimiento del marco legal				
1	Se brinda un servicio educativo respetando a las leyes educativas nacionales.	3	2	1
2	Los directivos, docentes y estudiantes respetan las normas institucionales.	3	2	1
3	Se garantiza el acceso igualitario de los niños y niñas al servicio educativo.	3	2	1
4	Se cumple con la disocian de inclusión educativa.	3	2	1
5	En cuanto a los estímulos y sanciones de docentes y trabajadores en general se aplica el Reglamento Interno.	3	2	1
6	Para los estímulos y sanciones al estudiante se aplica el Reglamento Interno de la institución.	3	2	1
7	Se practica un trato igualitario para los docentes.			
8	El trato es igualitario en cuanto a los estudiantes.			
Resultados de aprendizaje				
9	En la última prueba Evaluación Censal Educativa se ha ocupado un puesto acorde a lo esperado.	3	2	1
10	Existe interés por mejorar en los resultados obtenidos en la medición de la prueba ECE.	3	2	1
11	Existen docentes que ha sido reconocido por sus logros en la ECE.	3	2	1
12	La institución educativa ha sido reconocida por sus logros a nivel regional.	3	2	1

13	En las participaciones en concursos y competencias, la institución educativa a obtenidos resultados satisfactorios.	3	2	1
14	A nivel de áreas educativas el porcentaje de logro de los indicadores es satisfactorio.	3	2	1
15	La comunidad educativa está trabajando para incrementar el nivel de logros educativos en los estudiantes.	3	2	1
16	Los estudiantes han mejorado significativamente en comunicación y lógico matemática.	3	2	1
Fidelización de usuarios				
17	Existen padres que matriculan a sus hijos porque son ex alumnos.	3	2	1
18	Existen estudiantes que se matricularon en esta institución por recomendación de sus hermanos.	3	2	1
19	La institución ha puesto en marcha acciones para evitar la deserción escolar.	3	2	1
20	Se ha concientizado al padre de familia a fin de que priorice la educación de sus hijos en relación al trabajo en el agro y ganadería.	3	2	1
21	El porcentaje de traslados a otras instituciones educativas ha disminuido considerablemente.	3	2	1
22	El traslado se produce más bien desde otras instituciones a esta institución.	3	2	1
23	El nivel de demanda educativa ha incrementado en este año.	3	2	1
24	Se espera un incremento mayor de la demanda educativa para este año.	3	2	1

RESULTADOS DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD
(Alfa de Cronbach)

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad sobre gestión institución	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	24

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Las autoridades demuestran estar comprometidas con el logro de las metas institucionales.	54,2667	57,995	,455	,863
2. Las autoridades educativas apoyan a los docentes en su labor educativa.	53,8667	61,568	,217	,873
3. Las autoridades distribuyen entre el personal las tareas institucionales.	54,0333	56,378	,623	,855
4. Las autoridades buscan que cada función se cumpla de manera eficiente.	53,8333	57,523	,939	,850
5. Las autoridades de la institución demuestran identidad con su labor.	53,7000	61,941	,444	,863
6. Se ha logrado que los trabajadores de la institución logren distinguirse de los colaboradores de otra institución.	53,8333	57,523	,939	,850

7. Los trabajadores son conscientes de cuál es el rol que cumple su institución en la comunidad.	53,7333	69,789	-,344	,890
8. Cada docente trabaja en favor del cumplimiento de la misión institucional.	53,7000	62,148	,211	,872
9. Se ha logrado formar una filosofía institucional en cada uno de los trabajadores.	53,8333	57,523	,939	,850
10. Los directivos transmiten a los trabajadores lo que esperan lograr en el futuro.	53,4000	65,559	,004	,871
11. Cada una de las tareas es planificada de manera previa.	53,6667	65,195	,036	,872
12. La planificación de las tareas se realiza con la participación de todos los trabajadores.	53,8333	57,523	,939	,850
13. Los acuerdos se toman de manera democrática.	53,4667	66,533	-,134	,875
14. Todos los trabajadores tienen libertad para ser escuchado en sus opiniones.	53,7000	63,183	,286	,866
15. Los trabajadores demuestran un interés común en el desarrollo de las actividades escolares.	53,8333	57,523	,939	,850
16. Se prioriza lo que es de necesidad para la mayoría de los estudiantes.	54,2333	64,116	,086	,874
17. Se realiza un diagnóstico previo cuando se presentan algunos problemas en la institución.	53,8333	57,523	,939	,850
18. Es un hábito que el docente indague sobre la problemática que presentan algunos estudiantes.	54,0667	67,375	-,187	,881
19. Se aplica entrevistas, encuestas para recolectar información sobre los principales problemas institucionales.	53,8333	57,523	,939	,850
20. Existe mecanismo que registran los datos más importantes sobre la problemática estudiantil.	53,9667	63,757	,263	,867
21. Se plantean soluciones a nivel de área.	54,2667	57,995	,455	,863
22. Se plantean soluciones que son realmente viables.	53,8333	57,523	,939	,850

23. La selección de alternativas de solución a los problemas se realiza con la participación de todos los trabajadores.	54,0333	56,378	,623	,855
24. Frente a un problema la alternativa que se elige como solución es aquella que demanda de menor tiempo e inversión.	53,8333	57,523	,939	,850

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad sobre calidad del servicio educativo	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	24

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Se brinda un servicio educativo respetando a las leyes educativas nacionales.	51,6000	99,972	-,179	,926
2. Los directivos, docentes y estudiantes respetan las normas institucionales.	51,3667	88,654	,863	,909
3. Se garantiza el acceso igualitario de los niños y niñas al servicio educativo.	51,5000	94,810	,358	,917
4. Se cumple con la disocian de inclusión educativa.	51,8000	84,303	,707	,910
5. En cuanto a los estímulos y sanciones de docentes y trabajadores en general se aplica el Reglamento Interno.	51,3667	88,654	,863	,909
6. Para los estímulos y sanciones al estudiante se aplica el Reglamento Interno de la institución.	51,5667	87,978	,536	,914
7. Se practica un trato igualitario para los docentes.	51,8000	84,303	,707	,910
8. El trato es igualitario en cuanto a los estudiantes.	51,3667	88,654	,863	,909
9. En la última prueba Evaluación Censal Educativa se ha ocupado un puesto acorde a lo esperado.	51,0000	99,241	-,162	,923
10. Existe interés por mejorar en los resultados obtenidos en la medición de la prueba ECE.	51,2333	93,771	,403	,916

11. Existen docentes que ha sido reconocido por sus logros en la ECE.	51,3667	88,654	,863	,909
12. La institución educativa ha sido reconocida por sus logros a nivel regional.	51,7667	96,116	,086	,923
13. En las participaciones en concursos y competencias, la institución educativa a obtenidos resultados satisfactorios.	51,3667	88,654	,863	,909
14. A nivel de áreas educativas el porcentaje de logro de los indicadores es satisfactorio.	51,6000	99,972	-,179	,926
15. La comunidad educativa está trabajando para incrementar el nivel de logros educativos en los estudiantes.	51,3667	88,654	,863	,909
16. Los estudiantes han mejorado significativamente en comunicación y lógico matemática.	51,5000	94,810	,358	,917
17. Existen padres que matriculan a sus hijos porque son ex alumnos.	51,8000	84,303	,707	,910
18. Existen estudiantes que se matricularon en esta institución por recomendación de sus hermanos.	51,3667	88,654	,863	,909
19. La institución ha puesto en marcha acciones para evitar la deserción escolar.	51,5667	87,978	,536	,914
20. Se ha concientizado al padre de familia a fin de que priorice la educación de sus hijos en relación al trabajo en el agro y ganadería.	51,3667	88,654	,863	,909
21. El porcentaje de traslados a otras instituciones educativas ha disminuido considerablemente.	51,2333	93,702	,410	,916
22. El traslado se produce más bien desde otras instituciones a esta institución.	51,8000	84,303	,707	,910
23. El nivel de demanda educativa ha incrementado en este año.	51,3667	88,654	,863	,909
24. Se espera un incremento mayor de la demanda educativa para este año.	51,8000	84,303	,707	,910

VARIABLE 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL

Nº	Responsabilidad compartida						Organización comunitaria										Toma de decisiones							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	3	1	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2
3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2
4	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2
5	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3
6	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
7	1	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2
8	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2
9	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
10	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2
11	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3
13	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
14	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3
16	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2
17	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2
18	1	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2
19	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
23	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2
24	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
25	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
27	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2
28	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2
29	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
30	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3

VARIABLE 2: CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO

N o	Cumplimiento del marco legal								Resultados de aprendizaje								Fidelización de usuarios							
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4
1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3
3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1
4	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1
5	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
6	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
8	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
9	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1
10	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1
13	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
15	2	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1
16	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
17	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3
18	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1
19	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
20	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
23	3	2	2	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1
24	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
25	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
26	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1
28	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1
29	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
30	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3

VALIDACION ESTADISTICA

(Prueba KMO y Bartlett)

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,724
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	1102,755
Bartlett	gl	276
	Sig.	,000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
VAR00001	1,000	,725
VAR00002	1,000	,808
VAR00003	1,000	,558
VAR00004	1,000	,802
VAR00005	1,000	,838
VAR00006	1,000	,805
VAR00007	1,000	,666
VAR00008	1,000	,856
VAR00009	1,000	,653
VAR00010	1,000	,617
VAR00011	1,000	,684
VAR00012	1,000	,762
VAR00013	1,000	,803
VAR00014	1,000	,793
VAR00015	1,000	,586
VAR00016	1,000	,769
VAR00017	1,000	,779
VAR00018	1,000	,843
VAR00019	1,000	,716
VAR00020	1,000	,654
VAR00021	1,000	,720
VAR00022	1,000	,745
VAR00023	1,000	,722
VAR00024	1,000	,719
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	10,025	41,770	41,770	10,025	41,770	41,770	4,608	19,199	19,199
2	1,991	8,298	50,067	1,991	8,298	50,067	3,406	14,190	33,389
3	1,841	7,672	57,740	1,841	7,672	57,740	2,782	11,591	44,980
4	1,439	5,998	63,737	1,439	5,998	63,737	2,641	11,005	55,985
5	1,246	5,192	68,930	1,246	5,192	68,930	2,401	10,005	65,989
6	1,078	4,492	73,422	1,078	4,492	73,422	1,784	7,432	73,422
7	,978	4,074	77,495						
8	,893	3,720	81,215						
9	,648	2,701	83,916						
10	,625	2,604	86,520						
11	,519	2,163	88,683						
12	,483	2,012	90,695						
13	,443	1,846	92,541						
14	,372	1,550	94,090						
15	,303	1,261	95,351						
16	,255	1,062	96,413						
17	,239	,994	97,407						
18	,168	,701	98,108						
19	,133	,555	98,663						
20	,104	,435	99,099						
21	,080	,334	99,432						
22	,065	,271	99,703						
23	,043	,177	99,881						
24	,029	,119	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.732
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1042,652
	gl	276
	Sig.	.000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
VAR00001	1,000	,729
VAR00002	1,000	,806
VAR00003	1,000	,569
VAR00004	1,000	,785
VAR00005	1,000	,820
VAR00006	1,000	,801
VAR00007	1,000	,684
VAR00008	1,000	,789
VAR00009	1,000	,655
VAR00010	1,000	,619
VAR00011	1,000	,685
VAR00012	1,000	,741
VAR00013	1,000	,806
VAR00014	1,000	,791
VAR00015	1,000	,565
VAR00016	1,000	,768
VAR00017	1,000	,783
VAR00018	1,000	,835
VAR00019	1,000	,715
VAR00020	1,000	,647
VAR00021	1,000	,710
VAR00022	1,000	,735
VAR00023	1,000	,737
VAR00024	1,000	,707
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

Varianza total explicada						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9,713	40,473	40,473	9,713	40,473	40,473
2	2,090	8,708	49,181	2,090	8,708	49,181
3	1,831	7,630	56,811	1,831	7,630	56,811
4	1,429	5,955	62,766	1,429	5,955	62,766
5	1,248	5,200	67,966	1,248	5,200	67,966
6	1,171	4,879	72,845	1,171	4,879	72,845
7	,977	4,073	76,917			
8	,888	3,702	80,619			
9	,664	2,768	83,387			
10	,618	2,575	85,962			
11	,519	2,163	88,125			
12	,479	1,995	90,120			
13	,469	1,956	92,076			
14	,365	1,521	93,597			
15	,309	1,287	94,884			
16	,271	1,128	96,011			
17	,238	,990	97,002			
18	,193	,805	97,807			
19	,162	,674	98,480			
20	,130	,542	99,023			
21	,084	,348	99,371			
22	,067	,278	99,649			
23	,043	,181	99,830			
24	,041	,170	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre las competencias gerenciales e imagen Institucional en la Institución Educativa Pública "Mirtha Jerí de Añaños" en el año 2018.

POBLACION O UNIDADES DE ESTUDIO: 30 docentes de la Institución Educativa Pública "Mirtha Jerí de Añaños" del distrito de San Miguel.

CRITERIOS DE EVALUACION: Relación entre las variables y la dimensión, relación entre la dimensión y el indicador y relación entre el indicador y el ítems.

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	✓		
02	¿El instrumento responde a la operacionalización de variables?	✓		
03	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	✓		
04	¿La estructura del instrumento presenta claridad, coherencia y relevancia?	✓		
05	¿Los ítems son adecuados y pertinentes?	✓		
06	¿Los instrumentos de los ítems son válidos?	✓		
07	¿Se debe eliminar algunos ítems?	✓		

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL AREA: 30 años

EXPERIENCIA EN INVESTIGACION: 5 años

VALORACION: Aceptable

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. Quispe Huayta, Agustín


Agustín Quispe Huayta
Mg. Docencia y Gestión Educativa
Doctor en Educación

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL NIVEL PRIMARIA "MIRTHA JERI DE AÑAÑOS" DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL, PROVINCIA LA MAR, REGIÓN AYACUCHO, JURISDICCIÓN DE LA UGEL LA MAR, OTORGA:

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN:

Se otorga el presente documento, a la licenciada MAXIMINA GUTIERREZ MARIN, identificada con el DNI N° 28203003, docente nombrada del nivel primaria de la Institución Educativa N° 38395/Mx-U de la localidad de Huaqracá – Vista Alegre, del distrito de San Miguel, estudiante de maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo. Ha realizado la APLICACIÓN de su proyecto de investigación en la Institución Educativa "Mirtha Jerí de Añaños", consiste en una encuesta de 24 ítems a los docentes durante el mes de junio del 2018, titulado "**Gestión Institucional y Calidad en el Servicio Educativo.**"

Se le expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que crea conveniente.

San Miguel, julio del 2018



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Agustín Quispe Huayta, docente de la experiencia curricular de desarrollo del proyecto de investigación, del ciclo III; y revisor del trabajo académico titulado: **“Gestión institucional y calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho, 2018”**.

De la estudiante, **Maximina Gutiérrez Marín**, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, agosto del 2018



.....
Agustín Quispe Huayta
Mg. Docencia y Gestión Educativa
Doctor en Educación

Declaración de autenticidad

Yo, Br. **GUTIERREZ MARIN, Maximina**, identificada con DNI N°28200303, estudiante del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede filial Huamanga-región Ayacucho; con trabajo académico titulado “Gestión institucional y calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, agosto del 2018.


Br. Gutiérrez Marín, Maximina
DNI: 28200303