



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del Órgano de Soporte al Proceso
Pedagógico y su influencia en la Calidad de
Servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada
Concepción”. Paijan 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Yuvisa Ursula Namoc Sánchez.

ASESOR:

Dr. Edilberto Horna Clavo

SECCION:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTIÓN DE POLITICAS PÚBLICAS

PERU - 2019

Dedicatoria

A Dios, que me bendice con su misericordia, al brindarme salud y una linda familia.

A mi Madre por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mis Padres, Hermanos, Amigos que me impulsaron a terminar con esta meta profesional

Declaratoria de autenticidad

En calidad de autor de la investigación titulada "Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y su influencia en la Calidad de Servicio de la Institución Educativa "Inmaculada Concepción" Paijan 2018 y como alumna de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo declaro:

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

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

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

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

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

Trujillo, diciembre 2019



Yuvisa Ursula Námoc Sánchez

Presentación

Señores miembros del jurado:

Habiendo cumplido de las normas sobre el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Maestra, pongo a disposición suya la tesis denominada “Gestión el Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y su influencia en el Servicio de Calidad de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018”

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

En el primer capítulo se redacta la realidad problemática por la que atraviesa el sector educación, estrictamente en el nivel secundaria con la implementación del modelo educativo Jornada Escolar Completa, cabe señalar que también están plasmadas las teorías correspondientes a la temática, se presentan también los objetivos de investigación que conllevarán al desarrollo de dicha investigación.

En el segundo capítulo señalamos lo referente al marco metodológico, que incluye la operacionalización de las variables, como también se señalan las técnicas de recolección de datos.

En el Capítulo III, el resultado obtenido respecto a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario), seguidamente el contraste de las mismas y las correlaciones entre variables y dimensiones; y así sucesivamente vamos desarrollando la investigación.

Por lo antes expuesto, señores miembros del jurado presento ante ustedes mi trabajo investigación, esperando que sea digno de su aprobación.

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Resumen.....	x
Abstrac.....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad Problemática:	12
1.2. Trabajos previos:	14
1.3. Teorías relacionadas al tema:.....	15
1.4. Formulación del Problema:	29
1.5. Justificación del estudio:.....	29
1.6. Hipótesis:	29
1.7. Objetivos:	30
II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de investigación:.....	32
2.2. Variables, Operacionalización:	32
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos:	35
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	61
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Métodos combinados de las variables de Análisis.....	23
Tabla 2	Dimensiones y atributos de SERVQUAL.	26
Tabla 3	Niveles de atención y servicio al cliente.....	29
Tabla 4	Órgano de soporte al proceso pedagógico	32
Tabla 5	Calidad de servicio.	34
Tabla 6	Baremo de Spearman.....	36
Tabla 7	Nivel de aceptación del Órgano de Soporte al proceso pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.....	37
Tabla 8	Niveles de aceptación de la Gestión de Recursos educativos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.	38
Tabla 9	Gestión de Recursos Humanos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.	39
Tabla 10	Gestión de Recursos Económicos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.	40
Tabla 11	La Gestión de bienes muebles e inmuebles como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.	41
Tabla 12	Calidad de servicio de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.....	42
Tabla 13	Percepción de la calidad de servicio mediante la dimensión de tangibilidad de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.....	43
Tabla 14	Percepción de la calidad de servicio mediante la dimensión de la Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018	44
Tabla 15	Percepción de la calidad de servicio mediante la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018	45

Tabla 16 Percepción de la calidad de servicio mediante la dimensión Seguridad y Empatía de la variable Calidad de Servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018	46
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la Gestión del Órgano de Soporte al proceso Pedagógico y la Calidad del Servicio....	47
Tabla 18 Tabla de Normalidad	48
Tabla 19 Contraste de hipótesis de la Relación del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico en la Calidad del Servicio	49
Tabla 20 Contraste de hipótesis de Gestión de los Recursos Educativos y la calidad en el servicio.	50
Tabla 21 Contraste de hipótesis de Gestión de los Recursos Humanos y la calidad en el servicio.	51
Tabla 22 Contraste de hipótesis de Gestión de los Recursos Económicos y la calidad en el servicio.	52
Tabla 23 Contraste de hipótesis de la dimensión “Gestión de bienes muebles e inmuebles” y la calidad en el servicio.	53

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Fuente: Resolución Ministerial N° 451-2014 – Minedu.....	16
FIGURA 2	Nivel de aceptación del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.	37
FIGURA 3	Niveles de aceptación de la Gestión de Recursos Educativos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.	38
FIGURA 4	Nivel de aceptación de la gestión de los Recursos Humanos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.	39
FIGURA 5	Niveles de aceptación de la Gestión de los Recursos Económicos como dimensión del del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.	40
FIGURA 6	Nivel de aceptación de la gestión de los recursos.....	41
FIGURA 7	Niveles de aceptación del servicio educativo de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.....	42
FIGURA 8	Niveles de aceptación de la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.....	43
FIGURA 9	Niveles de aceptación de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.....	44
FIGURA 10	Niveles de aceptación de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.....	45
FIGURA 11	Niveles de aceptación de la dimensión Seguridad y Empatía de la variable Calidad de servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.....	46
FIGURA 12	Contingencia entre el órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y la Calidad de Servicio.....	47

Resumen

La investigación denominada “Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y su influencia en la calidad de servicio de la Institución Educativa N° 80057 “ Inmaculada Concepción” Paijan 2018, tuvo como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 80057 “ Inmaculada Concepción” Paijan 2018? y cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico en la calidad del servicio Institución Educativa N° 80057 “ Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

El estudio fue de enfoque cualitativo, básico y de diseño no experimental, de nivel correlacional, y de corte transaccional. La población albergó 45 docentes y se realizó una muestra de tipo censal con los mismos 45 docentes además se usó un tipo de muestreo no probabilístico. Se realizó una encuesta, donde se consideraron las dos variables con un valor de 0.995 de confiabilidad; por otro lado, la validez de los instrumentos presentados fueron validados por el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo y por la Directora de la Institución Educativa.

De las conclusiones y recomendaciones podemos decir que, el servicio a los docentes, podría ser aún mejor, mediante una evaluación bimestralmente, donde se pueda identificar la efectividad de la Gestión de órgano de Soporte al proceso Pedagógico; asimismo, es necesario continuar insertando en los docentes la cultura de requerir sus materiales educativos con antelación; y por último, necesario que el personal administrativo reciba capacitaciones de calidad de servicio, control, ley de transparencia y Modernización, que viene promoviendo el estado para hacer de la calidad de servicio una nueva filosofía y valor en el personal y la institución.

Palabras claves: Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico, calidad del servicio, Gestión, Jornada Escolar Completa, Institución Educativa.

Abstrac

he research called "Management of the Support Body to the Pedagogical Process and its influence on the quality of service of the Educational Institution No. 80057" Inmaculada Concepción "Paijan 2018, had as a general problem What is the relationship that exists between the Management of the Organ of Support to the Pedagogical Process and quality of service of the Educational Institution No. 80057 "Inmaculada Concepción" Paijan 2018? and whose general objective was: To determine the relationship that exists between the Management of the Supporting Body to the Pedagogical Process in the quality of the Educational Institution Service No. 80057 "Inmaculada Concepción" Paijan 2018.

The study was a qualitative, basic and non-experimental design, correlational level, and transactional approach. The population housed 45 teachers and a census-type sample was conducted with the same 45 teachers. A non-probabilistic type of sampling was also used. A survey was conducted, where the two variables with a reliability value of 0.995 were considered; On the other hand, the validity of the presented instruments was validated by the expert judgment of Cesar Vallejo University and by the Director of the Educational Institution.

From the conclusions and recommendations we can say that, the service to the teachers, could be even better, by means of a bimonthly evaluation, where the effectiveness of the Organ Management of Support to the Pedagogical process can be identified; likewise, it is necessary to continue inserting in the teachers the culture of requiring their educational materials in advance; and finally, it is necessary for the administrative staff to receive quality service, control, transparency and modernization training, which the state has been promoting to make quality of service a new philosophy and value in the staff and the institution.

Keywords: Organ of Support to the Pedagogical Process, quality of service, Management, Full School Day, Educational Institution.

I. INTRODUCCION.

1.1. Realidad Problemática:

Mediante Resolución Ministerial N° 451-2014 – Minedu (2014), el Ministerio de Educación (MINEDU) considero como estrategia para el cierre de brechas en su sector, implementar el servicio educativo Jornada Escolar Completa (JEC) para las instituciones educativas públicas de educación secundaria”; con el fin de que esta intervención ayudara a mejorar la calidad del servicio, ampliando las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes de zonas vulnerables o marginales.

Jornada Escolar Completa, en adelante “JEC”, como estrategia de estado, se llevaría a cabo o se ejecutó en marzo del 2015 con un millar instituciones educativas a nivel nacional, las cuales irían en aumento paulatinamente. Al término del 2018, las instituciones con modelo JEC, ascienden en 2,001, dispersas en todo el territorio peruano, y deben cumplir con los lineamientos emitidos por el órgano rector.

Las principales características de este modelo educativo amplía el horario de 07 a 09 horas pedagógicas diarias con el objeto mejorar los aprendizajes de nuestros adolescentes en el nivel secundaria. El total de horas a la semana ascienden 10 horas pedagógicas más que a diferencia de una institución educativa de jornada escolar regular, que es lo más común. Al aumentar el tiempo de la prestación de este servicio, esto impactaría o generaría tener más docentes y con ellos más personal de mantenimiento, auxiliares, vigilantes, entre otros no menos importantes con el fin de abastecer el servicio educativo y lo que demanda la ampliación de las jornadas escolares. Al ser esta institución educativa de jornada escolar completa esta fue dotada de tecnología, software, internet, mobiliario, recursos humanos, que ayudarían a mejorar la calidad en el servicio que hasta un año atrás a la implementación, era considerado deficiente, según como manifiestan los padres de familia, docentes, estudiantes, etc.; pero al tener más personal, el Minedu consideró en la resolución antes mencionada, que las tareas del personal administrativo sean articuladas por un Coordinador Administrativo y de Recursos Educativos, quien en pocas palabras sería un Administrador (a).

El modelo educativo trae consigo un equipo de profesionales en diversas especialidades, ellos a su vez brindan el soporte técnico, tecnológico, psicológico y administrativo necesario para el cumplimiento del proceso educativo de la institución, el cual en conjunto son el órgano de soporte al proceso pedagógico.

Respecto a los profesionales añadidos con este modelo, ellos ocupan cargos como por ejemplo Coordinador Administrativo y de Recursos Educativos (más conocido como administrador), Coordinador de Innovaciones y soporte tecnológico, Psicólogo, Apoyo Educativo (auxiliar), personal de mantenimiento y personal de vigilancia. Todo el equipo de soporte administrativo antes mencionado se debe únicamente al nivel secundario, sin embargo es necesario que este soporte sea adaptado a todos los niveles, iniciativa que en Inmaculada Concepción venimos ejecutando.

La implementación de este modelo en la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción”, no ha sido una tarea fácil, pese a la experiencia pedagógica y directiva; por eso durante el primer año (2015) de introducir este modelo educativa, era necesario involucrar aún más a los docentes (con la atención a padres y estudiantes) optando por un trabajo personalizado con cada uno de ellos, a los padres de familia porque tendrían que llevar todos los días almuerzo para sus hijos; siendo en su mayoría personas que trabajan y por último y no menos importante al personal administrativo, en el cual también están considerados los auxiliares de educación en todos los niveles educativos.

El Personal Administrativo, desarrolla tareas que luego se reflejan en el servicio que se les brinda a los docentes, directivos, estudiantes, Padres de familia, entre otros; la supervisión del trabajo y cumplimiento de las tareas está a cargo de la Coordinadora Administrativa y de Recursos Educativos, la misma que en el Reglamento Interno de Trabajo está considerada bajo la denominación de ADMINISTRADOR (A), quien su vez desplaza los requerimientos, apoyo u otra tarea en que se requiere que soliciten los docentes para su labor pedagógica, coordina con ellos y delega tareas.

En lo que respecta a mi experiencia dentro de esta Institución, al principio no fue fácil coordinar las tareas o delegarlas, ya que muchas de la veces la

posición del personal administrativo nombrado era reacia, esto, es propio de la cultura y costumbres que habían adquirido, motivo por el cual los estudiantes, profesores y padres de familia percibían este trabajo a medias y se criticaba de que el personal no trabajaba.

Por antes expuesto y con la implementación de este modelo educativo “Jornada Escolar Completa” dentro de la institución de estudio, esta investigación busca conocer como la Gestión del Órgano de Soporte al proceso administrativo a influenciado en la calidad del servicio de brinda esta institución.

1.2. Trabajos previos:

En el ámbito nacional, Sánchez (2018), en la investigación denominada Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017, expone como objeto a determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E. “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017.

El diseño de investigación es no experimental y corte transversal, de tipo básica y nivel descriptivo, de nivel correlacional. Después de aplicar el cuestionario y de aplicar la metodología correspondiente el investigador concluye que:

Existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017, según el coeficiente de correlación de Spearman con grado alto ($r_s = 0.941$, $p = .000$), coincidiendo con los resultados ($p < 0,05$), y una relación del 46,30% que señalan la eficiencia, en lo que articulación de la gestión educativa sea manejada con liderazgo, las calidades en los servicios educativos serán mejores.

Esta investigación ha sido considerada como antecedente porque es la que más se asemeja a la presente tesis, sin embargo se tiene que dejar claro que la investigación de Sánchez (2018), mide la calidad de servicio mediante la gestión del Órgano de Soporte Pedagógico.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Teoría del Órgano de Soporte al proceso pedagógico:

Resolución Ministerial N° 451-2014 MINEDU (2014), a diferencia del servicio educativo regular, el modelo Educativo “Jornada Escolar Completa”, está compuesto por tres componentes.

Para nosotros la gestión del Órgano de Soporte al proceso pedagógico no es más que el área u oficina de administración, claro que esto va más allá de un espacio físico o ambiente, esto involucra el control de personal, garantizar la conservación y mantenimiento del patrimonio, elaborar informes que coadyuven a mejorar los procedimientos administrativos y todo ello con el objeto de mantener a la institución organizada y preparada para cumplir con su razón de ser, que es “impartir educación de calidad y oportuna”

De los cuales, para fines de la investigación se considerará las más importantes, a continuación detallo:

a) **Componente Pedagógico**, el cual contempla dos ejes de intervención.

- Acompañamiento al estudiante.- Atención a los estudiantes y reforzamiento pedagógico.
- Apoyo pedagógico a los profesores Que usualmente de desarrolla mediante los trabajos colegiados, donde todos comparten experiencias pedagógicas y exponen estrategias para la resolución de estos mismos.

b) **Componente de Gestión:**

Considera la estructura de la organización a fin de mejorar los aprendizajes y la calidad en el servicio.

De los procesos:

- Desarrollo pedagógico
 - Dirección y Liderazgo, se considera la estructura organizacional, como resultado a la necesidad de ordenar los elementos y factores que comprenden el servicio educativo. A continuación la estructura organizacional que propone este modelo educativo:



FIGURA 1 Fuente: Resolución Ministerial N° 451-2014 – Minedu

Órgano de Dirección: integrado por el director y sub director. Responsable de conducir a la IE., mediante el ejercicio del liderazgo pedagógico.

Órgano de Pedagógico:

Es el órgano que garantiza el cumplimiento del proceso pedagógico desarrollado por los profesores y según los lineamientos del órgano rector.

Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico:

Integrado por el coordinador Administrativo y de Recursos Educativos (care), Psicóloga, Secretaria, el personal de mantenimiento y el personal de vigilancia.

El trabajo de todos estos actores debe ser articulado por el Care.

Teorías de la variable de Calidad en el Servicio.

1.3.2. Definición de Calidad

Filosofía de Deming:

Deming (como se citó en Evans y Lindsay (2014), nunca definió o describió con precisión la calidad, desde su perspectiva la variación es la principal responsable de la mala calidad; así mismo, las inconsistencias en el comportamiento humano en el servicio, frustran a los clientes y perjudican la reputación de las compañías. Para disminuir la variación en la calidad, Deming, propone el interminable ciclo del mejoramiento continuo, basado en el análisis estadístico, al reducir la incertidumbre y la variabilidad en el

diseño. Así también, hacía hincapié en que la alta dirección de las empresas debía asumir la responsabilidad absoluta de mejorar la calidad.

Así mismo, Deming ha desarrollado 14 principios como respuesta al pensamiento y la práctica de la administración en aquellas décadas. Consideraba que las empresas no podían prosperar y crecer con este tipo de gestión y propuso 14 principios para lograr la excelencia en la calidad.

- Crear una visión y demostrar compromiso.- La organización debe definir sus valores, misión, visión del futuro para dar rumbo en el largo plazo, a su cuerpo directivo y de empleados.
- Aprender la nueva filosofía, alta dirección y empleados.- Para sobrevivir en el ambiente competitivo actual, las compañías deben adoptar un método de calidad orientado el cliente.
- Entender el propósito de la inspección para mejorar los procesos y reducir los costos.-
- Dejar de tomar decisiones solo con base en el costo.- Deming, reconocía que los costos directos asociados con los materiales de calidad deficiente que surgen.
- Mejorar constantemente y siempre.- Las mejoras en las operaciones se logran al reducir la causa y los impactos de la variación, y haciendo que los empleados se comprometan a innovar y buscar formas de realizar sus labores con mayor eficacia y efectividad. Cuando la calidad mejora, la productividad aumenta y los costos disminuyen.
- Establecer la capacitación.- Las personas son el recurso más valioso de una organización, desean realizar un buen trabajo y requieren capacitación para hacerlo en forma correcta.
- Instituir el liderazgo.- Para Deming, el mayor impedimento para el mejoramiento es la falta de liderazgo. Por ello, la labor del director o el gerente es el liderazgo, no la supervisión. El liderazgo siempre será el desafío de cada organización.
- Eliminar el miedo.- La creación de una cultura sin miedo es un proceso lento, pero puede destruirse y puede destruirse en un instante sin una transición del liderazgo y un cambio en las políticas corporativas. Por

consiguiente, los gerentes actuales necesitan seguir siendo sensibles al impacto que el miedo ejerce en sus organizaciones.

- Optimizar los esfuerzos de los Equipos.- El trabajo en equipo ayuda a echar por tierra las barreras entre departamentos e individuales. Dejar de pensar de manera funcional, romper de barreras.
- Eliminar las exhortaciones.- Los sistemas bien diseñados por la gerencia, brindan a los trabajadores las herramientas y el entorno correcto para generar niveles más elevados de confianza y motivación que los lemas y las metas.
- Eliminar las cuotas numéricas y la administración de los objetivos (APO).- Los trabajadores reducen la calidad para alcanzar la meta. Para Deming, los límites son útiles, pero las metas numéricas que se establecen para otros sin incorporar una técnica para alcanzarlas generan frustración y resentimiento. Concluyendo para este principio que, se debe intentar mejorar de forma continua, en vez de metas a corto plazo.
- Eliminar las barreras que impiden que la gente se sienta orgullosa de su trabajo.- Las organizaciones que emprenden la calidad dentro de sus procesos, ya asimilaron lo importante que es detectar los factores que motivan la participación de los trabajadores, crear un ambiente del cual se sientan orgullosos de lo que hacen, comprendan la importancia de su trabajo y se les recompense por su logros.
- Fomentar la educación y el mejoramiento personal.- Este principio se refiere a la educación continua general para el desarrollo personal.
- Emprender acciones.- cualquier cambio cultural comienza con la alta dirección e incluye a todos.

Al respecto, de los 14 principios, considero que son los dos primeros los más importantes y quizás para otros investigadores no lo sean, pero fundamento esta consideración dada las circunstancias y el sector en el cual se está llevando a cabo la investigación. Cuando hablamos del sector me refiero al Público, y es que allí suscitan mayores problemas en el servicio al administrado. “Crear una visión y demostrar compromiso y Aprender la nueva filosofía, alta dirección y empleados”, son competencias que

debemos desarrollar en esta institución, y esto porque si Deming considera la calidad como algo subjetivo, y es en la misma posición donde se involucran estos dos principios mencionados.

Para fines de la investigación, es conveniente indagar con diversos autores el concepto o definición de “calidad”; por ello, también se consultó con Melián y Padrón; 2014 en su libro “DIRECCIÓN DE LA CALIDAD”, que tiene como objetivo fundamental desarrollar habilidades directivas en la gestión de la calidad total.

Es así que, define la CALIDAD, como un término empleado intuitivamente pero cuya comprensión, a menudo no está claramente delimitada o entendida por todos, ya que sus raíces y ramificaciones son amplias. Asimismo, expone que en reiteradas ocasiones se asume el concepto como una técnica cuando, por el contrario, es una filosofía de gestión (la causa y efecto que debe tener una acción o procedimiento).

Asimismo, como primer paso en la comprensión del termino calidad, se expone la reflexión de Garvin (como se citó en Melián y Padrón,2014) la cual menciona que, analizar las diferentes definiciones mayormente utilizadas en textos relevantes plantea que el concepto *calidad*, suele sujetarse en una de las siguientes cinco acepciones:

- Definiciones trascendentes: la calidad es entendida como una cualidad innata, una característica universalmente reconocida, algo fuera de toda duda, que todo el mundo acepta y reconoce.
- Definiciones basadas en el producto: Al contrario del caso anterior, la calidad es un concepto comparable a partir de una característica medible.
- Definiciones basadas en el usuario: desde esta perspectiva, el usuario del servicio o comprador del producto es el que define la calidad. No es un concepto abstracto común entendido por todos, ni es definido por la empresa. La calidad es definida por el cliente, sólo él es capaz de identificar lo que le satisface. Resumiendo es un concepto de calidad más concreto y definido por la persona que va disfrutar del servicio o utilizar el producto.

- Definiciones basadas en el valor: se entiende el valor como una contraprestación de los beneficios recibidos frente a los costes asociados para disfrutar de los productos y/o servicios. Galven, expone como ejemplo el caso de un restaurante que ofrece un servicio gastronómico reconocido y una atención al cliente excelente pero, en contra está situado en un lugar con referencias no muy seguras y con precios excesivos.

Melián y Padrón(2014), extraen dos conclusiones o reflexiones relevantes y generales respecto al termino *calidad*; siendo la primera que, *las definiciones basadas en el producto o en la producción son más objetivas, mientras que las definiciones trascendentes, basadas en el usuario y en el valor son más subjetivas*, pero a su vez también expone que la empresa o la organización necesita saber que tiene que ofrecer para hacerlo bien, por lo que concluye que la definición trascendente es poco operativa y etérea; de las definiciones basadas en el producto y en la producción parte de la óptica de la empresa, lo que puede dar lugar a que se establezcan estándares de cumplimiento que, el cliente o usuario no valore, y como consecuencia no compre el producto o servicio; ***por lo tanto los autores afirman que lo correcto es conocer la calidad y/o valor desde la consideración del cliente, es decir aquello que le hace comprar el producto y/o servicio de una empresa.***

Como segunda reflexión o paso, consideran que, la empresa debe traducir las características demandadas por el cliente en el lenguaje técnico utilizado por la empresa, y a partir de ello se podrían tomar las definiciones basadas en producto y/o en la producción.

Para Evans y Lindsay, 2015 en la novena edición de Administración y Control de Calidad, definen la calidad como “un concepto confuso en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de producción”. También expone, que ni los asesores y profesionales de negocios están de acuerdo con una definición universal. Para los autores de Administración y Control de Calidad, la definición de calidad se basa en seis perspectivas

diferentes, coincidiendo con Melián y Padrón (2014), en cuatro de ellas (perspectiva trascendente, perspectiva del producto, perspectiva del usuario y perspectiva del valor), agregando perspectiva de la manufactura y perspectiva del cliente; a continuación profundizamos en estas perspectivas:

- **Perspectiva de la Manufactura:**

Esta perspectiva determina tener estándares para los bienes y servicios, los cuales deben cumplir con la conformidad con las especificaciones; para ello se tiene objetivos y tolerancias establecidos por los diseñadores de bienes y servicios.

- **Perspectiva del Cliente:**

La calidad orientada hacia el usuario es fundamental para las organizaciones de alto desempeño.

1.3.3. Principios de la gestión de la calidad total:

Melián y Padrón (2014), incorporan los principios expuestos por referentes importantes en materia de calidad, como son el Modelo EFQM y la norma ISO 9001:2008, entre otros. A continuación se detallan los principios de la gestión de la calidad total:

- **Enfoque estratégico.** Desde el punto de vista estratégico, la dirección debe contemplar la gestión de la calidad como una oportunidad organizativa para satisfacer al cliente mediante la definición de objetivos de calidad y la planificación y el control de actividades y los recursos para su logro. Todo ello aderezado con una fuerte cultura de calidad que debe ser compartida por todos en la organización y que tiene, asimismo como pilares básicos, a destacar, la colaboración, la comunicación, la confianza entre todos los miembros de la empresa u organización, la innovación, la formación, la motivación y la gestión del conocimiento. Finalmente la estrategia de calidad debe ser coherente y equilibrada con las estrategias de la organización.
- **La visión sistémica.** La gestión de la calidad total, como su nombre indica, es un enfoque integrador, que articula y abarca a toda la organización. Desde el punto de vista sistémico, todas las partes de la organización afectan la calidad total.

- Liderazgo: es la capacidad/habilidad de una persona para influenciar, motivar, dirigir e integrar a otras personas en el logro de un objetivo. La alta dirección de una empresa que sigue un enfoque de gestión de la calidad total debe liderar la búsqueda de la satisfacción del cliente o usuario.
- Cambio cultural: la gestión de la calidad total implica un cambio cultural que requiere modificaciones en los comportamientos, las actitudes y las rutinas de trabajo. Pero para que dichos cambios tengan sentido, lo que realmente tiene que existir es un cambio de valores.
- Gestión de recursos humanos: el cliente demanda que el personal de la empresa, que representa a la organización, este formado, sea responsable y amable, que resuelva sus problemas, esté atento a sus necesidades y exigencias, que piense por él, le ayude y le oriente, actuando como gestor e intermediario de conflictos . con respecto a la gestión de recursos humanos, los autores hacen que predomine el vínculo y la sincronización entre el cliente y los recursos humanos, asignando a este último un papel relevante; asignándole responsabilidad significativa.
- Estructura orgánica orientada a procesos: pone énfasis en las estructuras orgánicas y que trabajen con un enfoque basada en procesos.
- Mejora continua: las exigencias crecientes de los clientes y sus necesidades cambiantes, el desarrollo tecnológico, la mayor competencia en el mercado, los procesos de innovación, el aprendizaje y la gestión del conocimiento son áreas que crean oportunidades de mejora.
- Medición y control: una empresa con un enfoque de gestión de la calidad total debe diseñar un sistema de información que le permita en todo momento tener datos de su actuación. Estos datos pueden proceder de encuestas de clientes, gráficos de control de procesos, análisis de las quejas, costes de la no calidad, proyectos de mejora, etc.
- Alianzas y redes: la organización debe ser capaz de buscar fuera de sus fronteras aquellos socios y proveedores con los que establecer acuerdos de colaboración en el suministro de materiales, la entrega de servicios o la coproducción conjunta de bienes.

- Responsabilidad y ética social: la responsabilidad social corporativa o empresarial aboga por que la organización consiga el bienestar económico, social y medioambiental del entorno inmediato y de la sociedad en general.
- Gestión equilibrada: como resultado de los puntos anteriores, la empresa requiere identificar a todos sus grupos de interés, sus demandas y su capacidad de presión, para proceder a establecer objetivos que satisfagan a la empresa y, también a dichos grupos de interés.

1.3.3.1. La calidad desde la perspectiva del cliente:

En la literatura redactada por Melián y Padrón (2014), se afirma que, “La calidad debe ser valorada por el cliente, es decir la calidad es subjetiva”. Así mismo, menciona que existen múltiples estudios de calidad desde la perspectiva del cliente, donde se observa el uso de tres variables: Percepción (P), Expectativas (E) e importancia que se pueden emplear individual o de forma combinada. A continuación se detalla el uso de las variables:

Tabla 1 Métodos combinados de las variables de Análisis

Variables	Métodos combinados
P	P x I
E	(P-E)x I
I	E x I

Fuente: Melián y Padrón(2014) “Dirección de Calidad”

- **Las Percepciones:** la identificación de las dimensiones y los atributos que influyen o afectan a la calidad percibida del servicio es una tarea compleja. Ante ello los autores de Dirección de calidad, consideran dos escuelas muy significativas en esta área de estudio: la escuela nórdica y

la escuela americana. En la escuela nórdica, se destaca el trabajo de Gronroos, (citado por Melián y Padrón, 2014), que establece que la calidad percibida tiene dos dimensiones: una **dimensión técnica o de resultado** y una **dimensión funcional o relacionada con el proceso**. La **dimensión técnica** mide el resultado de la transacción o experiencia del servicio o producto técnico que recibe el cliente cuando el proceso productivo y las interacciones comprador- vendedor han concluido. **La dimensión funcional**, evalúa la forma cómo el cliente recibe el servicio y el modo que experimenta el proceso simultáneo de producción y consumo; su valoración se desarrolla de forma más subjetiva que la dimensión técnica.

➤ **Las expectativas:**

Con respecto a las expectativas, para Parasuraman, zeithamal y Berry, 1985 (citado por Melián y Padrón, 2014) se establece que la calidad del servicio tiene lugar cuando se satisface o se excede el nivel de esperado del servicio. Para Melián y Padrón, 2014 el nivel predeterminado del servicio o expectativa está influenciado por las experiencias anteriores con el mismo prestador de servicios.

Siendo:

- Nivel percibido de un atributo $>$ a su nivel de expectativa = **satisfecho** con el atributo.
- De la misma manera, si el nivel percibido supera la expectativa, el cliente **se sorprenderá**;
- nivel percibido $<$ a la expectativa el cliente sentirá **defraudado**.

➤ **Las variables de importancia:**

Esta variable ha recibido mucha atención en los estudios de calidad, concluyendo que, el nivel de importancia determina el grado en el que un cliente considera que una dimensión o atributo influye o impacta en la calidad percibida. Para Melián y Padrón, 2014, “un análisis comparativo entre el nivel percepción y el nivel de importancia, la empresa puede obtener orientaciones estratégicas y operativas.

La escuela Americana está representada, fundamentalmente, por Parasuraman, zeithamal y Berry, 1985 (citado por Melián y Padrón, 2014). En 1985, estos autores, fueron mediante análisis cualitativos (entrevistas en profundidad y dinámicas de grupos a clientes de diferentes tipos de servicio), llegando a la conclusión que la calidad de servicio estaba conformada por diez dimensiones. En el año 1988, estos autores hicieron la publicación de un trabajo donde se desarrolla una escala compuesta de diez dimensiones iniciales explicadas en un total de 97 atributos, pero después de un estudio estadístico de una base de datos obtenida de clientes de diferentes tipos de servicio que complementaron la escala, los autores consolidan una estructura factorial de 5 dimensiones y 22 atributos, esto durante el mismo año. Según, Melián y Padrón, 2014, la escala SERVQUAL, “ha tenido una amplia aceptación de la literatura académico y en la práctica profesional, sobre todo, porque las etapas para su elaboración constituyen un esquema de trabajo a seguir por aquellos que pretendan diseñar escalas. Este modelo es criticado por la parte idiosincrática por ello es que requiere de la consideración de atributos, nuevas dimensiones, eliminación de atributos u dimensiones propios de cada escenario para medir con precisión la calidad del servicio

Tabla 2 Dimensiones y atributos de SERVQUAL.

DIMENSIÓN	ATRIBUTO
Tangibilidad	- El centro de formación tiene equipos de apariencia moderna .
	- Las instalaciones físicas del centro de formación son visualmente atractivas.
	- Los empleados del centro de formación tienen apariencias pulcra y profesional.
	- Los elementos y materiales relacionados con el centro de formación son visualmente atractivos.
	- Cuando el centro de formación prometen hacer algo, lo hace.
	- Cuando el cliente tiene un problema, el centro de formación muestra un sincero interés en solucionarlo.
	- El centro de formación realiza bien el servicio la primera vez.
Fiabilidad	- El centro de formación insiste en no cometer errores en sus registros.
	- Los empleados del centro de formación comunican a los clientes cuando concluirá la realización de los servicios solicitados.
	- El centro de formación ofrece un servicio rápido a los clientes.
	- Los empleados del centro de formación siempre están dispuestos ayudar a los clientes.
	- Los empleados del centro de formación dedican a cada cliente el tiempo necesario para responder a sus preguntas.
	- El comportamiento de los empleados del centro de formación transmite confianza a los clientes.
Capacidad de respuesta	- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.
	- Los empleados del centro de formación son siempre amables con los clientes.
	- Los empleados tienen los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.
	- Los empleados realizan un seguimiento personalizado de cada cliente.
Seguridad	- El centro de formación tiene horarios convenientes a los clientes.
	- El centro de formación ofrece información y atención personalizada a sus clientes.
Empatía	- El centro de formación se preocupa de los intereses de sus clientes.
	- El centro de formación comprende las necesidades específicas de sus clientes.
	- Los clientes reciben un trato individualizado.

Fuente: Melián y Padrón, 2014 “Dirección de Calidad”.

1.3.4. SERVICIO:

Para Puentes (como se citó en Prieto, 2010), los servicios son actividades identificables que requieren bienes de soporte y bienes de apoyo para satisfacer las necesidades de un cliente.

Atributos y cualidades del servicio:

El mercadeo inteligente, considera la identificación y reconocimiento de los atributos y cualidades del servicio como elementos importantes en el diseño integral de los procesos. A continuación se detallan los atributos y sus cualidades:

- ✓ Calidad: Oportunidad “el servicio se debe ejecutar dentro del plazo exigido por el cliente”. Confiabilidad “los servicios deben ser exactos, precisos, seguros y veraces.
- ✓ Actitud: amabilidad “El servicio debe ser amable, agradable, gentil y humano.
Agilidad “los servicios deben ser rápidos, pronto, sencillos y oportunos.

Cualidades del servicio.

- ✓ Tangibilidad
- ✓ Puede ser percibido por los sentidos, en su beneficio básico.
- ✓ Inseparabilidad.
- ✓ El Servicio depende directamente de la fuente (persona, maquina, equipo, etc.)
- ✓ Variabilidad.
- ✓ El servicio puede variar dependiendo quien lo presta y cuando lo hace.
- ✓ Permanencia.
- ✓ Su oportunidad de prestarlo se pierde en el momento que no se actúa.

Para Prieto, J. (2010), se identifican dos clases de servicio: los que son objeto o propósito básico de una transacción y los que **apoyan a facilitar la venta de un bien u otro servicio**; es en este último donde se ubica el órgano de soporte al proceso educativo.

1.3.5. CALIDAD DEL SERVICIO:

Existen diversas definiciones para hablar de calidad en el servicio y sin una idea parametrada de ellos, se podríamos conceptualizar de que se trata que

el cliente o usuario se sienta satisfecho. Esto significa que la “calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio u organización”(Prieto, 2010, p.144)

La eficiencia y la efectividad en el servicio:

Prieto, J. (2010) explica que, organizaciones tienen dos formas determinantes muy diferentes que se combinan a fin de lograr la excelencia en el servicio, ellos son la eficiencia y la efectividad. A continuación se detallan algunas consideraciones de eficiencia en el servicio:

Mejorar en el uso de los recursos (humanos, técnicos, físicos, etc.), hacer las cosas bien hechas, tener una clara visión interna, hacer mejor lo que debemos hacer).

Realizar nuestro trabajo con eficiencia, pasión y efectividad, se traduce en utilizar de forma óptima la información, los recursos, la tecnología y todos los insumos bajo un plan o estrategia de servicio al cliente.

Indicadores de Calidad en el Servicio:

Son múltiples las razones por las que un usuario o cliente puede considerar un servicio de calidad, por eso es importante establecer indicadores que retroalimenten el proceso de servicio al cliente.

El indicador permite cuantificar de manera objetiva y clara, con base en una muestra aleatoria o por censo, la realidad de la prestación de un servicio.

Estos son los indicadores básicos para conocer la gestión en el servicio:

Oportunidad, calidad, productividad, eficiencia, efectividad, tiempos de espera, respuesta telefónica, comunicación, cultura organizacional, liderazgo, desarrollo del personal, precios justos, frecuencia del servicio, participación en el mercado. La metodología y los factores de cada indicador deben ser elaborados de manera personalizada según la organización.

Tabla 3 Niveles de atención y servicio al cliente

INDICE	SERVICIO	CLIENTE
100 %	Excelente	Muy satisfecho
90 %	Bueno	Satisfecho
80 %	Aceptable	Indiferente
70 %	Regular	Insatisfecho
60 %	Malo	Muy insatisfecho
50 %	Muy malo	defraudado

Fuente: Prieto, J. (2010) "Gerencia del Servicio" P. 152

1.4. Formulación del Problema:

¿La Gestión del órgano de soporte al proceso pedagógico influye en la calidad en el servicio de la IE. N° 80057 "Inmaculada Concepción Paijan 2018?

1.5. Justificación del estudio:

La presente investigación busca evaluar la gestión del órgano de soporte al proceso pedagógico y su influencia en la calidad de servicio que brinda la Institución Educativa N° 80057 "Inmaculada Concepción", con la finalidad de identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para que en base a ellas, centre estrategias que permitan una mejora constante del servicio.

1.6. Hipótesis:

1.6.1. Hipótesis General

H₁: La gestión del órgano de Soporte al proceso pedagógico influye positivamente en la Calidad del Servicio que brinda la Institución Educativa N° 80057 "Inmaculada Concepción". Paijan 2018.

H₀: La gestión del órgano de Soporte al proceso pedagógico no influye en la Calidad del Servicio que brinda la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción”. Paijan 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 01

H₁: La gestión de los recursos educativos influye en la calidad de servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

H₀: La gestión de los recursos educativos no influye en la calidad de servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

Hipótesis específica 02

H₁: La gestión de los recursos humanos influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

H₀: La gestión de los recursos humanos no influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

Hipótesis específica 03

H₁: La gestión de los recursos económicos influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

H₀: La gestión de los recursos económicos no influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

Hipótesis específica 04

H₁: La gestión de los bienes muebles e inmuebles influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción”.Paijan 2018

H₀: La gestión de los bienes muebles e inmuebles no influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción”.Paijan 2018

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo General:

Determinar si la Gestión del Órgano de Soporte al proceso pedagógico influye en la calidad del servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción 2018.

1.7.2. Objetivo específico:

Objetivo específico 1

Determinar si la gestión de los recursos educativos influye en la calidad de servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción ”Paijan 2018.

Objetivo específico 02

Determinar si la gestión de los recursos humanos influye en la calidad de servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

Objetivo específico 03

Determinar si la gestión de los recursos económicos influye en la calidad de servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción”-2018.

Objetivo específico 04

Determinar si la gestión de los bienes muebles e inmuebles influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

- **No Experimental** porque no se manipularan deliberadamente las variables y se observaran los fenómenos o acontecimientos en su ambiente natural para analizarlos y evaluarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- **Tipo de diseño de investigación:** el tipo de diseño es **transeccional o transversal**, porque se recolectaran los datos en un solo momento y el estudio es a nivel **correlacional causal** porque no solo se evaluará la relación que existen entre las variables sino que también se considerará la influencia de uno con el otro (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- **Enfoque de investigación:**
enfoque de la investigación es cualitativo, porque busca conocer la calidad de servicio mediante la gestión de las diversas dimensiones, los mismos se brindan a partir del comportamiento del recurso humano.

2.2. Variables, Operacionalización:

- Variable independiente:

Tabla 4 Órgano de soporte al proceso pedagógico

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Órgano de soporte al proceso pedagógico	Conformado por el Coordinador Administrativo y de recursos educativos (administrador) responde al director respecto a la gestión de los recursos humanos, materiales, económicos, y al registro y control de la información de los bienes de la institución educativa, con la finalidad de optimizar el uso de estos para el logro de aprendizajes de los estudiantes.	Gestión de los recursos educativos/logísticos	<p>Con una escala del 1 al 5.</p> <p>Dónde:</p> <p>1= nunca 2= casi nunca 3= Algunas veces 4= casi siempre 5= siempre</p> <p>Con rangos:</p> <p>21 - 37= Muy Insatisfecho 38 - 53 =insatisfecho 54 - 69=indiferente 70 – 85 =satisfecho 86 –105= Excelente</p>	<p>Eficiencia en la atención de requerimientos</p> <p>Dotación oportuna de materiales educativos.</p>	1 y 2.	Escala de likert
		Gestión de recursos económicos.		<p>Libro caja actualizado</p> <p>Rendición de cuentas oportuna.</p> <p>Eficiencia en el gasto.</p> <p>Proyectos productivos</p> <p>Asesoría para la rendición de gastos</p>	10, 11, 12, 13, 14 y 15	
		Gestión de los bienes muebles e inmuebles.		<p>Mantenimiento de la infraestructura.</p> <p>Inventario de bienes actualizado.</p> <p>Protocolo para dar de alta o baja a los bienes.</p>	16, 17,18,19, 20 y 21	Escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

Variable dependiente:

Tabla 5 Calidad de servicio.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad en el Servicio	"calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio u organización"(Prieto, 2010, p.144)	Tangibilidad	Con una escala del 1 al 5. Dónde: 1= nunca 2= casi nunca 3= Algunas veces 4= casi siempre 5= siempre	Recursos tecnológicos disponibles. Infraestructura atractiva. Personal pulcro y profesional. elementos y materiales visualmente atractivos	21, 23, 24, 25, 26,27 Y 28	Escala de likert
		fiabilidad	Con rangos: 16 – 28 = Muy Insatisfecho	Efectividad en el servicio. Informa de manera oportuna y veraz	25, 26, 27, 28	
		Capacidad de respuesta	29 - 40 =insatisfecho 41 - 52=indiferente 53 – 64 =satisfecho 65 –80= Excelente	Asesora con respecto a los procedimientos administrativos Se difunden los servicios y actividades. Se atiende con rapidez a los usuarios internos.	29, 30, 31, 32, 33	
		Seguridad y empatía		El Personal demuestra disposición. Satisfacción del usuario. Horarios de atención.	34, 35, 36, 37.	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra

Población.- Se han considerado a los 45 docentes que laboran dentro de la Institución Educativa.

Muestra: Para la muestra se ha considerado a 45 docentes, que corresponden a nivel inicial, primario y secundario, incluido la directora.

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

- **Técnicas de recolección de datos:**

Tamayo (2004) indica que la técnica: “Es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, las condiciones y lugar para la recolección de datos. Con respecto a la técnica de la encuesta, el autor menciona que el cuestionario contiene preguntas estructuradas y elaboradas por el investigador en base o referencia a lo que se quiere estudiar (p. 211).

- **Instrumentos de Recolección de datos:**

Instrumento de medición para la variable independiente y dependiente:

El instrumento que se utilizó para la variable independiente es el cuestionario elaborado por el investigador, con la finalidad de obtener datos cualitativos, en relación a la Gestión del órgano de Soporte al proceso pedagógico, en cada una de las dimensiones establecidas en la operacionalización de las variables.

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

2.5. Métodos de análisis de datos:

Como primer punto, procedió a encuestar a la muestra conformada por 45 miembros docentes de la comunidad educativa “Inmaculada Concepción”. Durante, 30 minutos aproximadamente, se les aplicó el instrumento, con la finalidad de obtener la información acerca de las variables y dimensiones de investigación, luego se basaron todos datos al sistema estadístico SPSS versión 21.0, y allí se determinó el grado de correlación mediante la Prueba de Correlación Rho de Spearman.

Por lo expuesto, se ha considerado un baremo del coeficiente de correlación de Spearman. A continuación se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 6 Baremo de Spearman

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

III. RESULTADOS

3.1. Resultados Descriptivos:

3.1.1. Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico:

Tabla 7 Nivel de aceptación del Órgano de Soporte al proceso pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	4,4	4,4	4,4
	satisfecho	26	57,8	57,8	62,2
	Excelente	17	37,8	37,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

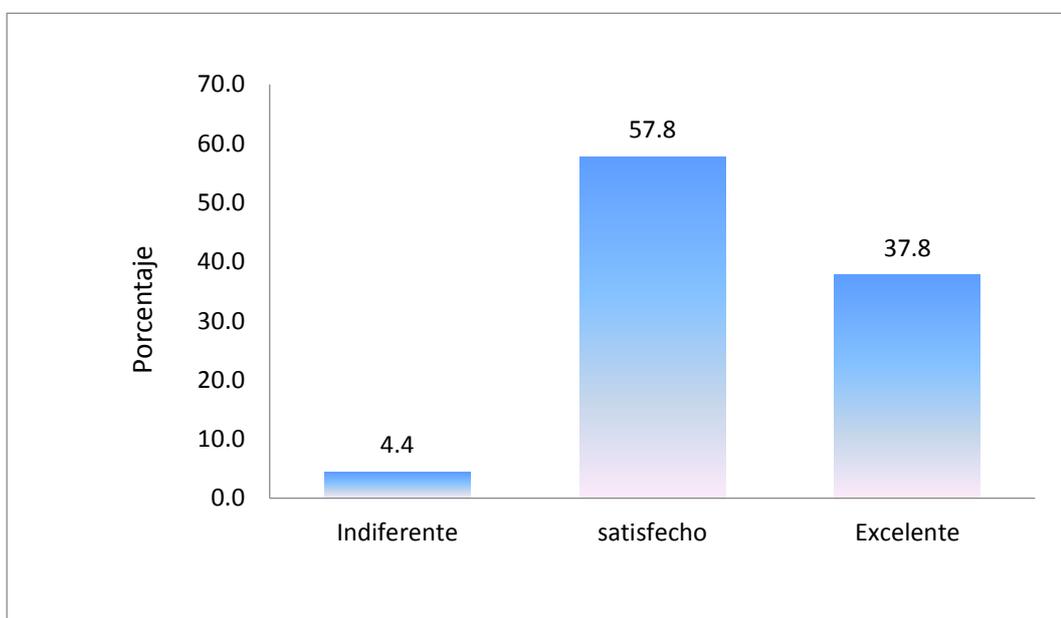


FIGURA 2 Nivel de aceptación del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

En los resultados de la tabla 7 y figura 2, se puede apreciar el porcentaje obtenido sobre la variable “Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico” de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018, donde se observa que 57.8% de los encuestados manifiestan estar satisfechos y el 37.8 % considera que, el servicio de órgano de soporte al proceso pedagógico es excelente, mientras que 4.4 % es indiferente al servicio.

3.1.2. Dimensiones de la Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico.

Tabla 8 Niveles de aceptación de la Gestión de Recursos educativos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	14	31,1	31,1	31,1
	satisfecho	28	62,2	62,2	93,3
	Excelente	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

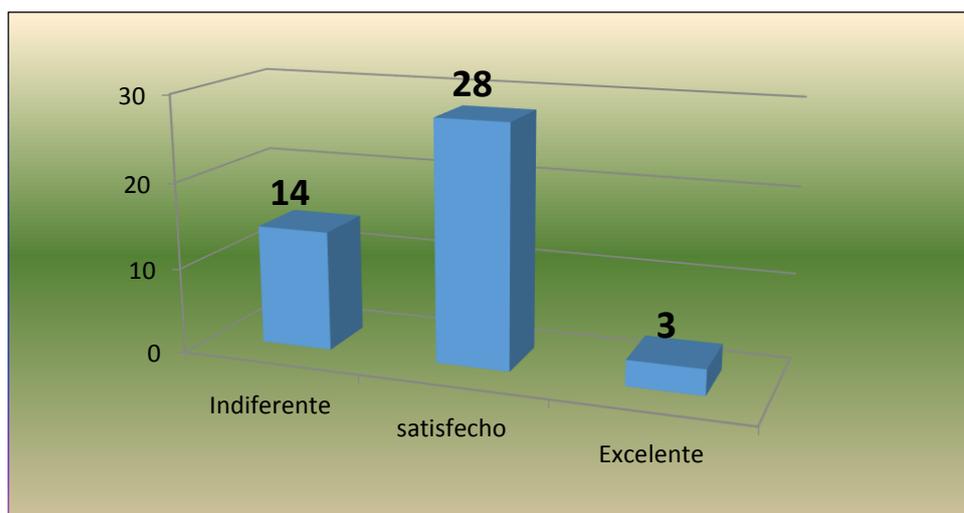


FIGURA 3 Niveles de aceptación de la Gestión de Recursos Educativos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

De la población docente el 62.2 % manifiesta sentirse satisfecho con respecto a la atención de los requerimientos de recursos educativos.

Tabla 9 Gestión de Recursos Humanos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	4,4	4,4	4,4
	satisfecho	21	46,7	46,7	51,1
	Excelente	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

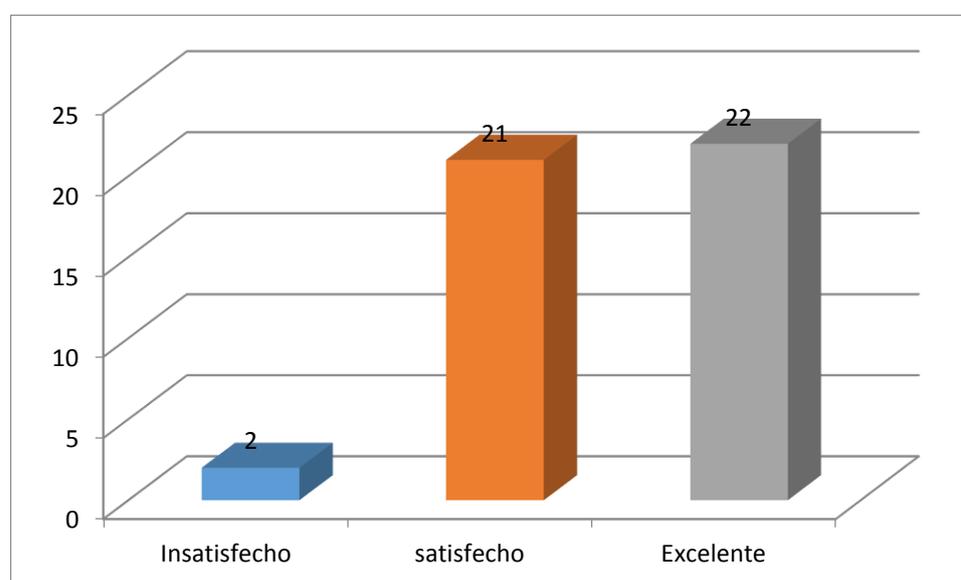


FIGURA 4 Nivel de aceptación de la gestión de los Recursos Humanos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

En la tabla 9 y la figura 4, se puede apreciar que de los 45 encuestados de la población y muestra, 22 de ellos manifiestan que la gestión de los recursos humanos es excelente; con solo una diferencia de menos 1, los encuestados expresan estar satisfechos, siendo dos los que se sienten insatisfechos con la gestión de esta dimensión.

Tabla 10 Gestión de Recursos Económicos como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indiferente	6	13,3	13,3
Válido	satisfecho	11	24,4	37,8
	Excelente	28	62,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0

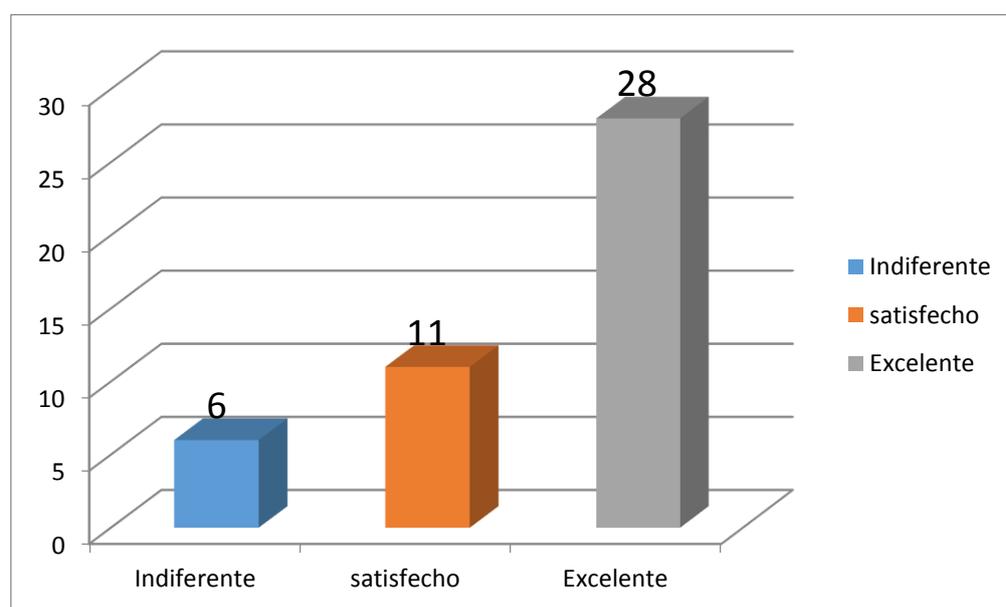


FIGURA 5 Niveles de aceptación de la Gestión de los Recursos Económicos como dimensión del del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

En la tabla N° 10 y Figura N° 05, se puede apreciar que el nivel de aceptación de mayor preponderancia es “excelente” y coincide en 28 de los encuestados, seguido de 11 de los docentes que afirman estar satisfechos con la gestión de los recursos económicos; manteniéndose indiferente o neutral el 13,3 % de la población de docentes de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

Tabla 11 La Gestión de bienes muebles e inmuebles como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	Indiferente	2	4.4	4.4	4.4
	satisfecho	6	13.3	13.3	17.8
	Excelente	37	82.2	82.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

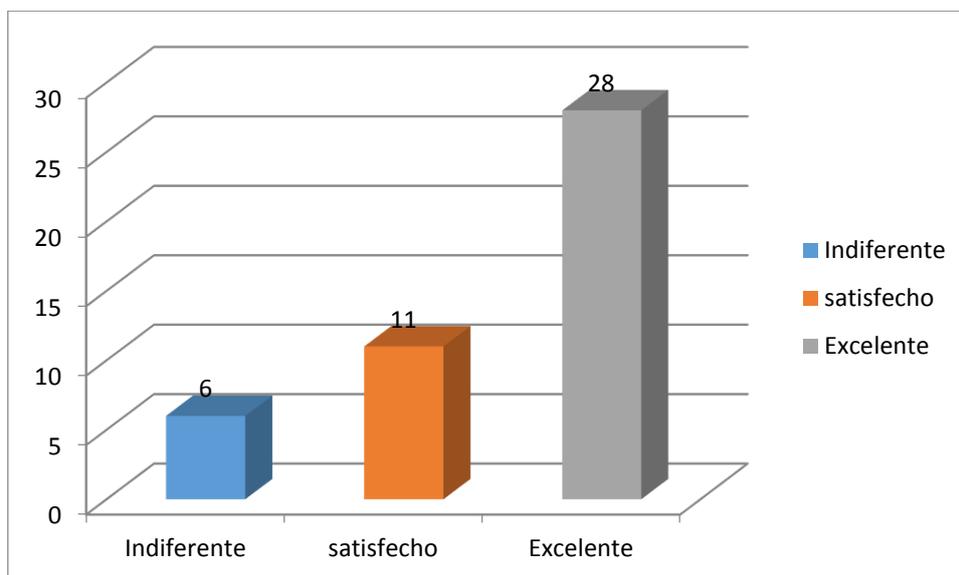


FIGURA 6 Nivel de aceptación de la gestión de los recursos muebles e inmuebles como dimensión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018.

En la tabla 11 y la figura 06 se puede apreciar que de los 45 encuestados, 28 de ellos manifiestan sentir que la gestión de los bienes muebles e inmuebles es excelente.

3.1.3. Calidad de servicio

Tabla 12 Calidad de servicio de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	satisfecho	23	51,1	51,1	51,1
	Excelente	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

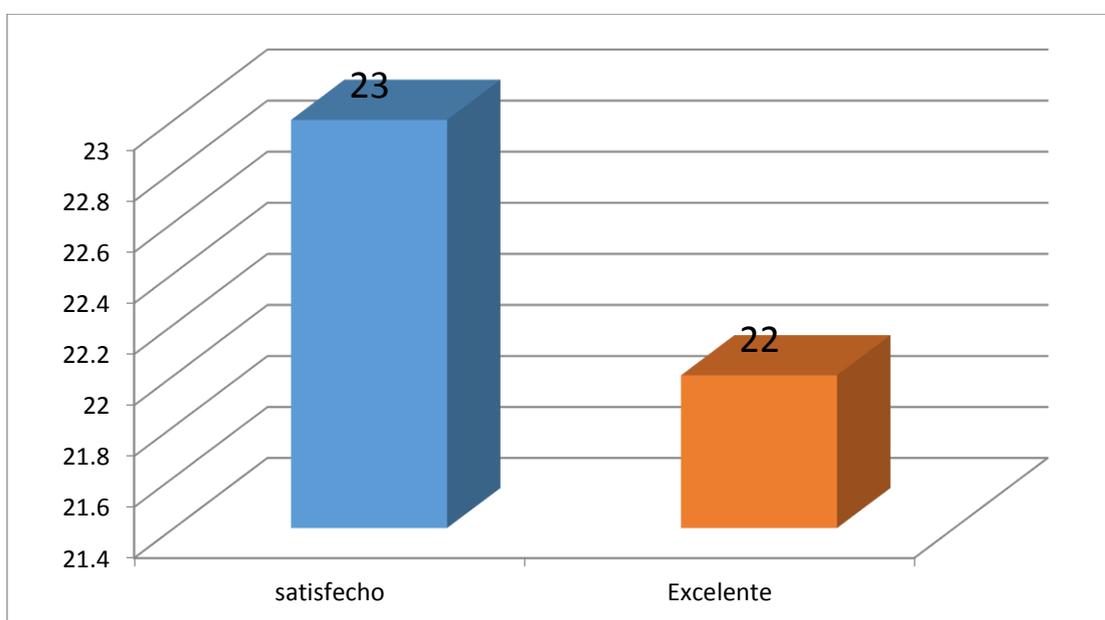


FIGURA 7 Niveles de aceptación del servicio educativo de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

3.1.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Tabla 13 Percepción de la calidad de servicio mediante la dimensión de tangibilidad de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	4.4	4.4
	satisfecho	6	13.3	17.8
	Excelente	37	82.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0

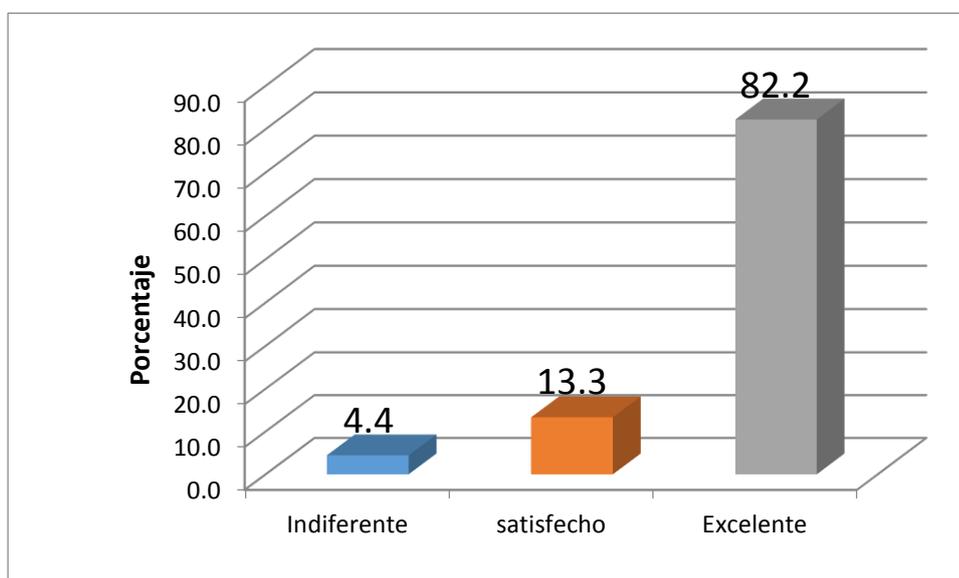


FIGURA 8 Niveles de aceptación de la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018.

Tabla 14 *Percepción de la calidad de servicio mediante la dimensión de la Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	4.4	4.4	4.4
	Indiferente	14	31.1	31.1	35.6
	satisfecho	18	40.0	40.0	75.6
	Excelente	11	24.4	24.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

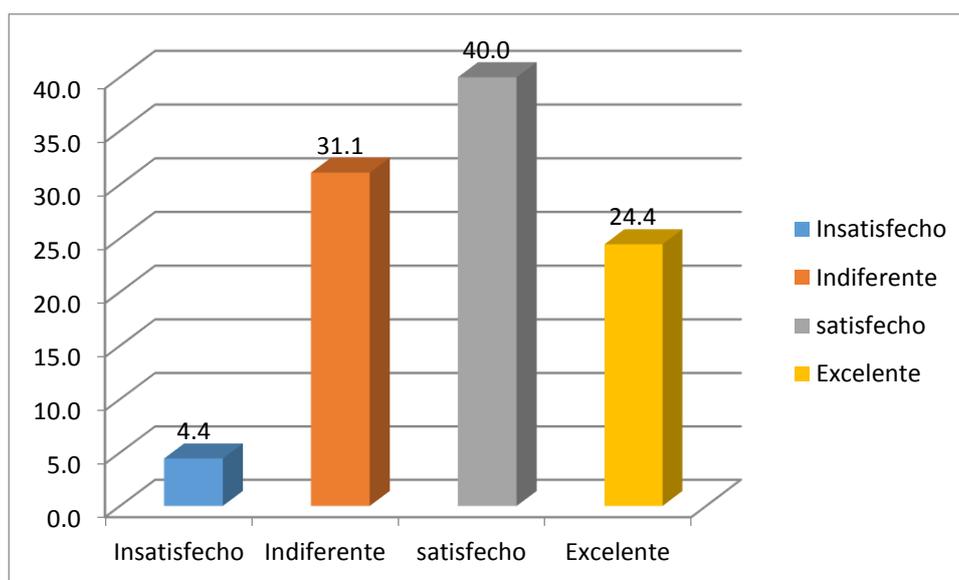


FIGURA 9 *Niveles de aceptación de la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018.*

Tabla 15 Percepción de la calidad de servicio mediante la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	satisfecho	10	22.2	22.2	22.2
	Excelente	35	77.8	77.8	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

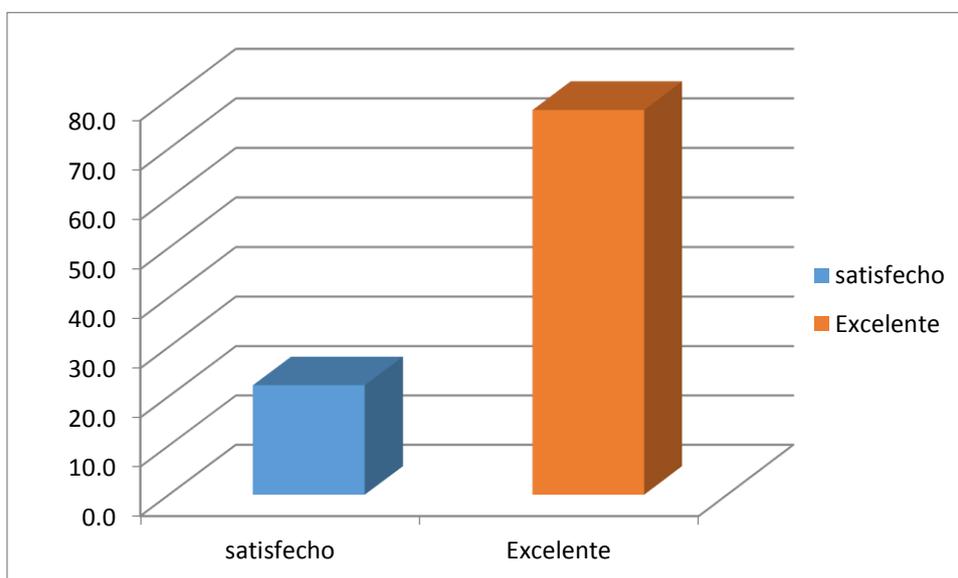


FIGURA 10 Niveles de aceptación de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018.

Tabla 16 *Percepción de la calidad de servicio mediante la dimensión Seguridad y Empatía de la variable Calidad de Servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	1	2.2	2.2	2.2
	Indiferente	12	26.7	26.7	28.9
	satisfecho	32	71.1	71.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

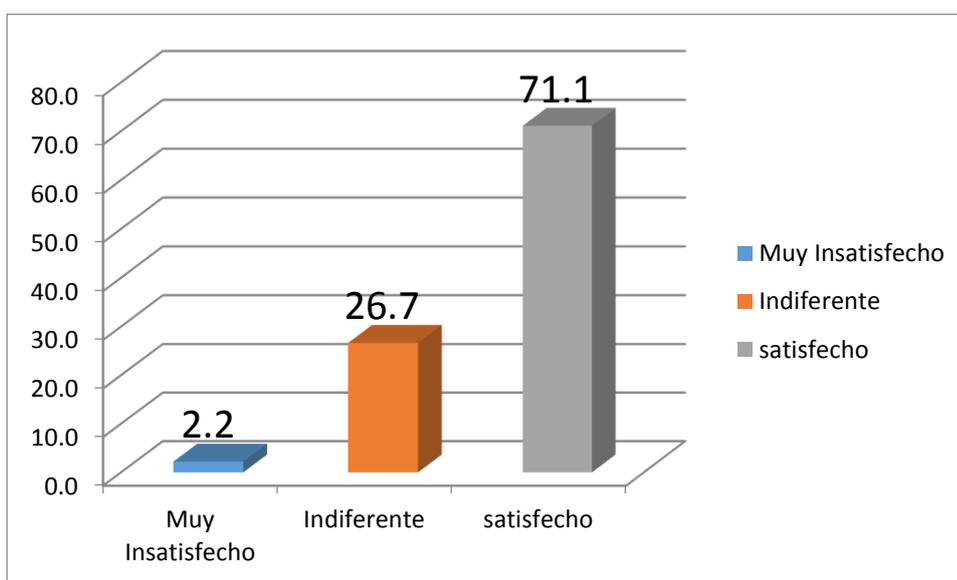


FIGURA 11 *Niveles de aceptación de la dimensión Seguridad y Empatía de la variable Calidad de servicio Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Pajjan 2018.*

3.1.5. Tabla de contingencia

Relación entre la Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y la Calidad de Servicio.

Tabla 17 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la Gestión del Órgano de Soporte al proceso Pedagógico y la Calidad del Servicio.

		CALIDAD DE SERVICIO			
			satisfecho	Excelente	Total
Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico	Indiferente	Recuento	2	0	2
		% del total	4.4%	0.0%	4.4%
	satisfecho	Recuento	18	8	26
		% del total	40.0%	17.8%	57.8%
	Excelente	Recuento	3	14	17
		% del total	6.7%	31.1%	37.8%
Total		Recuento	23	22	45
		% del total	51.1%	48.9%	100.0%

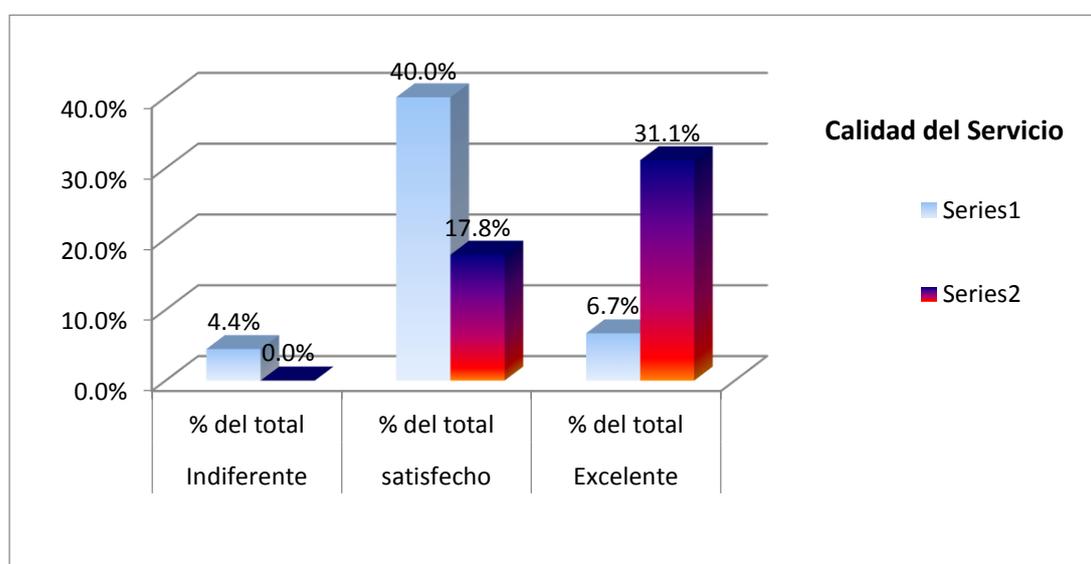


FIGURA 12 Contingencia entre el órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y la Calidad de Servicio.

En la tabla 17 y la figura 12, se observa que el 37,80% de los docentes señalan la excelencia que brinda la institución con la relación entre órgano de Soporte al Proceso pedagógico y la calidad de servicio; en cambio, otro 57,80% de encuestados mantienen que se sienten satisfechos con la gestión, el 4,4% señala que se mantienen neutrales o indiferentes, con relación entre ambas variables. Se concluye que, la mayor fuerza de correlación entre el órgano de Soporte al Proceso pedagógico y calidad de servicio de acuerdo con las encuestas, es en el nivel de satisfecho.

3.2. Prueba de Normalidad

Tabla 18 Tabla de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Órgano De Soporte Al Proceso Pedagógico	.726	45	.000
Calidad De Servicio	.637	45	.000

Se puede observar en la tabla 16 que el resultado obtenido en la prueba de normalidad nos da un nivel de significancia de 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis:

Hipótesis General:

H₁: La gestión del órgano de Soporte al proceso pedagógico influye en la Calidad del Servicio que brinda la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción”.

H₀: La gestión del órgano de Soporte al proceso pedagógico no influye en la Calidad del Servicio que brinda la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción”.

Tabla 19 Contraste de hipótesis de la Relación del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico en la Calidad del Servicio

			Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico	Coeficiente de correlación	1.000	,610**
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad de Servicio	N	45	45
		Coeficiente de correlación	,610**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

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

Como se plasma en la tabla 19, según el Coeficiente Rho de Spearman la variable Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico está relacionada altamente con la variable calidad de servicio en la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” y de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ($r_s = ,610$; $p = ,000$), existe una correlación alta entre las variables, por ello se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica:

Hipótesis específica 01

H₁: La gestión de los recursos educativos influye en la calidad de servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

H₀: La gestión de los recursos educativos no influye en la calidad de servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

Tabla 20 Contraste de hipótesis de Gestión de los Recursos Educativos y la calidad en el servicio.

		SP_Gestión de Recursos Educativos	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,332*
	Sig. (bilateral)		.026
	N	45	45
	Coeficiente de correlación	,332*	1.000
	Sig. (bilateral)	.026	
	N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se puede observar en la tabla 20 la dimensión gestión de los recursos educativos componente de la variable Órgano de Soporte al proceso pedagógico, tiene una relación baja con la variable calidad de servicio, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ($p = 0.026$, $r_s = 0,332$), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 02

H₁: La gestión de los recursos humanos influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

H₀: La gestión de los recursos humanos no influye en la calidad de servicio de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción”- Paijan 2018.

Tabla 21 Contraste de hipótesis de Gestión de los Recursos Humanos y la calidad en el servicio.

			SP_Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	SP_Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1.000	,594**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,594**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

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

Como se puede observar en la tabla N° 19, la dimensión gestión de los recursos Humanos, componente de la variable Órgano de Soporte al proceso pedagógico, está relacionado positiva y significativamente con la variable calidad de servicio, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ($p = 0.000$, $r_s = 0,594$), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 03

H₁: La gestión de los recursos económicos influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

H₀: La gestión de los recursos económicos no influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

Tabla 22 Contraste de hipótesis de Gestión de los Recursos Económicos y la calidad en el servicio.

			SP_Gestión de Recursos Económicos	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	SP_Gestión de Recursos Económicos	Coeficiente de correlación	1.000	,499**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,499**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

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

En la tabla N° 20, la dimensión gestión de los recursos Humanos, componente de la variable Órgano de Soporte al proceso pedagógico, está relacionado positiva y significativamente con la variable calidad de servicio, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ($p = 0.000$, $r_s = 0,499$), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 04

H₁: La gestión de los bienes muebles e inmuebles influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción”.Paijan 2018

H₀: La gestión de los bienes muebles e inmuebles no influye en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 80057 “Inmaculada Concepción”.Paijan 2018.

Tabla 23 Contraste de hipótesis de la dimensión “Gestión de bienes muebles e inmuebles” y la calidad en el servicio.

		SP_Gestión		
		de Bienes muebles e Inmuebles		Calidad del Servicios
Rho de Spearman	SP_Gestión	Coefficiente de correlación	1.000	,436**
	de Bienes muebles e Inmuebles	Sig. (bilateral)		.003
		N	45	45
	Calidad del Servicios	Coefficiente de correlación	,436**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	45	45

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

En la tabla N° 21, la dimensión gestión de los bienes muebles e inmuebles, componente de la variable Órgano de Soporte al proceso pedagógico, está relacionado positiva y significativamente con la variable calidad de servicio, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman ($p = 0.003$, $r_s = 0,436$), existe una correlación moderada entre las variables y es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 4.

IV. DISCUSIÓN

En un lenguaje simple, el órgano de Soporte al proceso pedagógico no es más que el soporte administrativo que debe tener cualquier institución u organización con o sin fines de lucro, sencillamente porque este soporte permitirá que los procedimientos sean oportunos y eficientes; lo que sin duda alguna ayudara al logro de los objetivos.

Para Melián y Padrón (2014), se afirma que, “La calidad debe ser valorada por el cliente, es decir la calidad es subjetiva”; al igual Deming no define con precisión la calidad, ya que desde su perspectiva la variación es la principal responsable de la mala calidad, ya que dependería del estado en el que se encuentre el ser humano, quien es finalmente quien brinda y recibe el servicio.

Existen diversas definiciones para hablar de calidad en el servicio y sin duda una idea parametrada de ellos, se podríamos conceptualizar de que se trata que el cliente o usuario se sienta satisfecho. Esto significa que la “calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio u organización”(Prieto, 2010, p.144)

Desarrollada la investigación podemos decir que:

Con respecto a la hipótesis general: orientado a conocer si la gestión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico influye en la calidad de servicio en la Institución educativa N 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018, se pudo constatar que en el campo descriptivo, la concomitancia entre variables es favorable (51,10%), es decir más de la mitad de los encuestados de la institución, indicaron sentirse satisfechos con respecto a la calidad del servicio resultado de la gestión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico ; con un grado alto de Correlación Rho de Spearman ($r_s = ,610$; $p = ,000$); estos resultados nos ayuda a una mejora continua.

El resultado de este trabajo, se vincula con los resultados de la investigación Sánchez (2017) en su tesis de maestría denominada La Gestión Educativa y la calidad de servicio en la Institución educativa “La

Merced Galois” UGEL Ventanilla , se pudo constatar que en el campo descriptivo, la relación o articulación entre variables es favorable (46,30%), es decir casi la mitad de los encuestados y personal de la mencionada institución indicaron sentir la eficiencia con la gestión educativa: Administrativa, Institucional y pedagógica en relación con la calidad de servicio: Estructural, Didáctico – pedagógico, servicio y de gestión con un grado alto de Correlación Rho de Spearman ($r_s = ,941$; $p = ,000$).

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 1, referente a la relación entre la dimensión Gestión de los Recursos Educativos y calidad de servicio, se halla que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ($r_s = 0,332$; $p=026$), esto quiere que existe relación baja de esta dimensión y la calidad en el servicio, específicamente en la atención de libros, textos y otros materiales que permitan complementar el aprendizaje, según las funciones que determina los lineamientos que determina el Ministerio de Educación para este modelo educativo.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 2, referente a la relación entre el órgano de soporte al proceso pedagógico dimensión Gestión de los Recursos Humanos y calidad de servicio, se encontró que el personal docente señala que existe una relación alta, según el grado de Correlación de Spearman ($r_s = ,896$; $p=000$).

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 3, referente a la relación entre el órgano de soporte al proceso pedagógico dimensión Gestión de Recursos Económicos y calidad de servicio, los resultados señala que existe una relación moderada, según el grado de Correlación de Spearman ($r_s = ,499$; $p=000$).

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 4, referente a la relación entre el órgano de soporte al proceso pedagógico dimensión Gestión de los recursos muebles e inmuebles en la calidad del servicio de la Institución Educativa “Inmaculada Concepción” Paijan 2018, se encontró que el personal docente de la institución señala que existe una relación moderada, según el grado de Correlación de Spearman ($r_s = ,436$; $p=003$), esto quiere decir que los docentes tienen una percepción sobre la relación de esta

dimensión, en la calidad de servicio que se brinda por parte del órgano de soporte al proceso pedagógico.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que existe una relación alta entre la Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 80057 “ Inmaculada Concepción” Paijan 2018, según el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.610$, $p = .000$), coincidiendo con los resultados ($p < 0,05$), y una relación del 40,00% que señalan sentirse satisfechos, por ello mientras la gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico sea manejada con prudencia, la calidad en los servicios educativos será eficiente.
2. Se ha determinado que existe una ($r_s = 0.332$, $p = .000$) entre la gestión Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico dimensión Gestión de los recursos Educativos en la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018, según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ($p < 0,05$), lo que colige que a mejor gestión de esta dimensión, te tendrán mejores resultados en la calidad de servicio.
3. El resultado muestra que existe una relación moderada, con un nivel de significancia menor a 0.05 ($r_s = 0.594$, $p = .000$) entre la dimensión de Gestión de Recursos Humanos del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y la calidad de servicio de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018, según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ($p < 0,05$) con lo que se coincide que a mejor gestión de los Recursos Humanos, se tendrá mejor desempeño y servicio para los docentes de la institución, lo cual repercute en el servicio que se le brinda a los alumnos, padres de familia y comunidad en general.
4. Habiendo rechazado la hipótesis nula, producto de la contratación respecto al segundo objetivo específico de esta investigación, se muestra que existe una relación muy alta y significativa ($r_s = 0.897$, $p = .000$) entre la dimensión de Gestión de los recursos económicos del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y la calidad de servicio de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018, según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los

resultados ($p < 0,05$) con lo que se infiere a mayor eficiencia en el gasto y mayores proyectos productivos, se logrará atender los requerimientos en la Institución.

5. Según los resultados que arrojan la contratación de hipótesis del cuarto objetivo específico de la investigación, se demuestra que existe una relación moderada y significativa ($r_s = 0,436$ $p = 0.003$) la dimensión de Gestión de los recursos económicos del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y la calidad de servicio de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018, según el coeficiente de correlación de Spearman, coincidiendo los resultados ($p < 0,05$) con lo que se concluye que a mejor cuidado, prevención, mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles, estos influirán en un mejor servicio para la comunidad educativa.

VI. RECOMENDACIONES

Primero:

A los directivos institucionales, realizar bimestralmente una evaluación con respecto al apoyo o gestión que recibe el personal docente por parte del órgano de Soporte al proceso Pedagógico, a fin de hacer mejoras continuas

Segundo:

Manejar con mayor responsabilidad o exigencia la presentación y atención de los requerimientos, ya que a mayor efectividad de este procedimiento se reflejarían mejores resultados en los aprendizajes.

Tercero:

Hacer gestiones para que el personal administrativo y docente sea capacitado en calidad en el servicio, procesos, control, esto ya que finalmente son pilares del nuevo enfoque que el estado viene implementando, con la ley de transparencia y modernización de la gestión pública.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *Administración y Control de Calidad México*, México. Claudia Garay Castro.(9)
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education, 2014 (6)
- Melián, L.y Padrón, V. (2014). Dirección de la Calidad. Las Palmas de Gran Canaria. Gran Canaria. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica. (20).
- Ministerio de Educación (2014). Resolución Ministerial N° 451-2014 – MINEDU “Creación del Modelo de Jornada Escolar Completa para las Instituciones Educativas públicas del nivel de Educación Secundaria”. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/006/rm_451-2014-minedu.pdf
- Prieto, Jorge (2010). Gerencia del Servicio. La clave para ganar todos. Bogotá. Colombia. Eco ediciones (2)
- Sánchez, C. (2018). Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Tamayo, M. (2004) “El Proceso de la Investigación Científica”. México. Limusa Noriega Editores (4). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=tamayo+2004+investigacion&ots=Tr9HeiV5IL&sig=RqlpcKdGudutilRnGpRzWWN86Ew#v=onepage&q=tamayo%202004%20investigacion&f=false>

ANEXOS

Anexo 01

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y su influencia en la Calidad del Servicio de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018.

2. AUTORA:

Yuvisa Ursula Namoc Sánchez

Correo Electrónico: analic40@hotmail.com

3. RESUMEN:

La presente investigación, estudia a uno de los dos órganos o pilares en los que se sujeta la Dirección de una institución educativa para el desarrollo y cumplimiento del objeto, en especial una, de modelo Jornada Escolar Completa. La tesis de esta casuística, en especial ha estudiado la gestión del Órgano de soporte al proceso pedagógico (denominada así, por el Minedu) que no es ni más ni menos que el área administrativa que tiene o debería tener toda organización para el manejo eficiente de sus recursos; el líneas generales y para mayor entendimiento de los interesados en estudiar estos aspectos, pues el Órgano de soporte al proceso pedagógico es sinónimo de área administrativa.

Al tener una idea clara de esta primera variable, también queremos conocer su influencia en la calidad de servicio, para ello esta información la obtendremos mediante el instrumento de recolección de datos que para el caso es el cuestionario, aplicado a los docentes y personal jerárquico que se involucran en los procesos pedagógicos. El estudio fue de enfoque cualitativo, básico y de diseño no experimental, de nivel correlacional, y de corte transaccional. La población albergó 45 docentes con un nivel de confiabilidad de 95%.

De los resultados, conclusiones y recomendaciones podemos decir que, la variable independiente tiene relación e influencia en la calidad de servicio, por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa; de

estos resultados podemos recomendar una evaluación bimestralmente, donde se pueda identificar la efectividad de la Gestión de órgano de Soporte al proceso Pedagógico y se puedan mejorar los procesos; asimismo, es necesario continuar insertando en los docentes la cultura de requerir sus materiales educativos con antelación; y por último, necesario que el personal administrativo reciba capacitaciones de calidad de servicio, control, ley de transparencia y Modernización, que viene promoviendo el estado para hacer de la calidad de servicio una nueva filosofía en el personal y la institución educativa.

4. **PALABRAS CLAVES:**

Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico, calidad del servicio, Gestión, Jornada Escolar Completa.

5. **ABSTRAC:**

The present investigation studies one of the two organs or pillars in which the Management of an educational institution is subject for the development and fulfillment of the object, especially one, of a Full School Day model. The thesis of this casuistry, especially has studied the management of the support body to the pedagogical process (named, by the Minedu) which is neither more nor less than the administrative area that has or should have any organization for the efficient management of their resources; the general lines and for greater understanding of those interested in studying these aspects, since the Support Body to the pedagogical process is synonymous with administrative area.

Having a clear idea of this first variable, we also want to know its influence on the quality of service, for this information we will obtain it through the instrument of data collection that for the case is the questionnaire, applied to teachers and hierarchical personnel they get involved in the pedagogical processes. The study was a qualitative, basic and non-experimental design, correlational level, and transactional approach. The population housed 45 teachers with a level of reliability of 95%.

From the results, conclusions and recommendations we can say that the independent variable has relation and influence in the quality of service, for that reason the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis

was accepted; of these results we can recommend a bimonthly evaluation, where the effectiveness of the management of the support organ can be identified to the pedagogical process and the processes can be improved; likewise, it is necessary to continue inserting in the teachers the culture of requiring their educational materials in advance; and finally, it is necessary for the administrative staff to receive quality service, control, transparency and modernization training, which the state has been promoting to make quality of service a new philosophy in the personnel and the educational institution.

6. KEYWORDS:

Organ of Support to the Pedagogical Process, quality of service, Management, Full School Day, Educational Institution.

7. INTRODUCCIÓN:

Mediante Resolución Ministerial N° 451-2014 – Minedu (2014), el Ministerio de Educación (MINEDU) considero como estrategia para el cierre de brechas en su sector, implementar el servicio educativo Jornada Escolar Completa (JEC) para las instituciones educativas públicas de educación secundaria”; con el fin de que esta intervención ayudara a mejorar la calidad del servicio, ampliando las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes de zonas vulnerables o marginales.

Jornada Escolar Completa, en adelante “JEC”, como estrategia de estado, se llevaría a cabo o se ejecutó en marzo del 2015 con un millar instituciones educativas a nivel nacional, las cuales irían en aumento paulatinamente. Al término del 2018, las instituciones con modelo JEC, ascienden en 2,001, dispersas en todo el territorio peruano, y deben cumplir con los lineamientos emitidos por el órgano rector.

Las principales características de este modelo educativo amplía el horario de 07 a 09 horas pedagógicas diarias con el objeto mejorar los aprendizajes de nuestros adolescentes en el nivel secundaria. El total de horas a la semana ascienden 10 horas pedagógicas más que a diferencia de una institución educativa de jornada escolar regular, que es lo más común. Al aumentar el tiempo de la prestación de este servicio, esto

impactaría o generaría tener más docentes y con ellos más personal de mantenimiento, auxiliares, vigilantes, entre otros no menos importantes con el fin de abastecer el servicio educativo y lo que demanda la ampliación de las jornadas escolares.

Al ser esta institución educativa de jornada escolar completa esta fue dotada de tecnología, software, internet, mobiliario, recursos humanos, que ayudarían a mejorar la calidad en el servicio que hasta un año atrás a la implementación, era considerado deficiente, según como manifiestan los padres de familia, docentes, estudiantes, etc.; pero al tener más personal, el Minedu consideró en la resolución antes mencionada, que las tareas del personal administrativo sean articuladas por un Coordinador Administrativo y de Recursos Educativos, quien en pocas palabras sería un Administrador (a).

El modelo educativo trae consigo un equipo de profesionales en diversas especialidades, ellos a su vez brindan el soporte técnico, tecnológico, psicológico y administrativo necesario para el cumplimiento del proceso educativo de la institución, el cual en conjunto son el órgano de soporte al proceso pedagógico.

Respecto a los profesionales añadidos con este modelo, ellos ocupan cargos como por ejemplo Coordinador Administrativo y de Recursos Educativos (más conocido como administrador), Coordinador de Innovaciones y soporte tecnológico, Psicólogo, Apoyo Educativo (auxiliar), personal de mantenimiento y personal de vigilancia. Todo el equipo de soporte administrativo antes mencionado se debe únicamente al nivel secundario, sin embargo es necesario que este soporte sea adaptado a todos los niveles, iniciativa que en Inmaculada Concepción venimos ejecutando.

La implementación de este modelo en la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción”, no ha sido una tarea fácil, pese a la experiencia pedagógica y directiva; por eso durante el primer año (2015) de introducir este modelo educativa, era necesario involucrar aún más a los docentes (con la atención a padres y estudiantes) optando por un trabajo

personalizado con cada uno de ellos, a los padres de familia porque tendrían que llevar todos los días almuerzo para sus hijos; siendo en su mayoría personas que trabajan y por último y no menos importante al personal administrativo, en el cual también están considerados los auxiliares de educación en todos los niveles educativos.

El Personal Administrativo, desarrolla tareas que luego se reflejan en el servicio que se les brinda a los docentes, directivos, estudiantes, Padres de familia, entre otros; la supervisión del trabajo y cumplimiento de las tareas está a cargo de la Coordinadora Administrativa y de Recursos Educativos, la misma que en el Reglamento Interno de Trabajo está considerada bajo la denominación de ADMINISTRADOR (A), quien su vez desplaza los requerimientos, apoyo u otra tarea en que se requiere que soliciten los docentes para su labor pedagógica, coordina con ellos y delega tareas.

En lo que respecta a mi experiencia dentro de esta Institución, al principio no fue fácil coordinar las tareas o delegarlas, ya que muchas de la veces la posición del personal administrativo nombrado era reacia, esto, es propio de la cultura y costumbres que habían adquirido, motivo por el cual los estudiantes, profesores y padres de familia percibían este trabajo a medias y se criticaba de que el personal no trabajaba.

Por antes expuesto y con la implementación de este modelo educativo investigación busca conocer como la Gestión del Órgano de Soporte al proceso administrativo a influenciado en la calidad del servicio de brinda esta institución.

8. METODOLOGÍA:

Diseño de investigación:

- No Experimental porque no se manipularan deliberadamente las variables y se observaran los fenómenos o acontecimientos en su ambiente natural para analizarlos y evaluarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

- Tipo de diseño de investigación: el tipo de diseño es transeccional o transversal, porque se recolectaran los datos en un solo momento y el estudio es a nivel correlacional causal porque no solo se evaluará la relación que existen entre las variables sino que también se considerará la influencia de uno con el otro (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Enfoque de investigación:

- El enfoque de la investigación es cualitativo, porque busca conocer la calidad de servicio mediante la gestión de las diversas dimensiones, los mismos se brindan a partir del comportamiento del recurso humano.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

- Técnicas de recolección de datos:

Tamayo (2004) indica que la técnica: “Es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, las condiciones y lugar para la recolección de datos. Con respecto a la técnica de la encuesta, el autor menciona que el cuestionario contiene preguntas estructuradas y elaboradas por el investigador en base o referencia a lo que se quiere estudiar (p. 211).

Instrumentos de Recolección de datos:

- Instrumento de medición para la variable independiente y dependiente:

El instrumento que se utilizó para la variable independiente y dependiente es el cuestionario elaborado por el investigador, con la finalidad de obtener datos cualitativos, en relación a la Gestión del órgano de Soporte al proceso pedagógico y la calidad de servicio, en cada una de las dimensiones establecidas en la operacionalización de las variables; haciendo uso de la Escala de Likert.

Métodos de análisis de datos:

Como primer punto, procedió a encuestar a nuestra Población/muestra conformada por 45 miembros docentes de la comunidad educativa “Inmaculada Concepción”. Durante, 30 minutos aproximadamente, se les aplicó el instrumento, con la finalidad de obtener la información acerca de las variables y dimensiones de investigación, luego se basaron todos datos al sistema estadístico SPSS versión 21.0, y allí se determinó el grado de correlación mediante la Prueba de Correlación Rho de Spearman.

9. RESULTADOS

Según el Coeficiente Rho de Spearman la variable Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico está relacionada ($r_s = ,610$; $p = ,000$), altamente con la variable calidad de servicio en la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción”, por ello se acepta la hipótesis de investigador y se rechaza la hipótesis nula.

10. DISCUSIÓN:

Considerando que para Melián y Padrón (2014), afirman que, “La calidad debe ser valorada por el cliente, es decir la calidad es subjetiva”; al igual Deming no define con precisión la calidad, ya que desde su perspectiva la variación es la principal responsable de la mala calidad, ya que dependería del estado en el que se encuentre el ser humano, quien es finalmente quien brinda y recibe el servicio.

Existen diversas definiciones para hablar de calidad en el servicio y sin duda una idea parametrada de ellos, podríamos conceptualizar de que se trata que el cliente o usuario se sienta satisfecho. Esto significa que la “calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio u organización”(Prieto, 2010, p.144)

Por lo antes expuesto y desarrollada la investigación podemos decir que:

Con respecto a la hipótesis general: orientado a conocer si la gestión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico influye en la calidad de servicio en la Institución educativa N 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018, se pudo constatar que en el campo descriptivo, la concomitancia entre

variables es favorable (51,10%), es decir más de la mitad de los encuestados de la institución, indicaron sentirse satisfechos con respecto a la calidad del servicio resultado de la gestión del órgano de Soporte al Proceso Pedagógico ; con un grado alto de Correlación Rho de Spearman ($r_s = ,610$; $p = ,000$); estos resultados nos ayuda a una mejora continua.

El resultado de este trabajo, se vincula con los resultados de la investigación Sánchez (2017) en su tesis de maestría denominada La Gestión Educativa y la calidad de servicio en la Institución educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla , se pudo constatar que en el campo descriptivo, la relación o articulación entre variables es favorable (46,30%), es decir casi la mitad de los encuestados y personal de la mencionada institución indicaron sentir la eficiencia con la gestión educativa: Administrativa, Institucional y pedagógica en relación con la calidad de servicio: Estructural, Didáctico – pedagógico, servicio y de gestión con un grado alto de Correlación Rho de Spearman ($r_s = ,941$; $p = ,000$).

Los resultados de la hipótesis específica 1, referente a la relación entre la dimensión Gestión de los Recursos Educativos y calidad de servicio, se halla que existe una relación significativa, según el grado de Correlación de Spearman ($r_s = 0,332$; $p=026$), esto quiere que existe relación baja de esta dimensión y la calidad en el servicio, específicamente en la atención de libros, textos y otros materiales que permitan complementar el aprendizaje, según las funciones que determina los lineamientos que determina el Ministerio de Educación para este modelo educativo.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 2, referente a la relación entre el órgano de soporte al proceso pedagógico dimensión Gestión de los Recursos Humanos y calidad de servicio, se encontró que el personal docente señala que existe una relación alta, según el grado de Correlación de Spearman ($r_s = ,896$; $p=000$).

Respecto a la hipótesis específica 3, referente a la relación entre el órgano de soporte al proceso pedagógico dimensión Gestión de Recursos Económicos y calidad de servicio, los resultados señala que existe una relación moderada, según el grado de Correlación de Spearman ($r_s = ,499$; $p=000$).

11. CONCLUSION

Se concluyó que existe una relación alta entre la Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 80057 “ Inmaculada Concepción” Paijan 2018, según el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.610$, $p = .000$), coincidiendo con los resultados ($p < 0,05$), y una relación del 40,00% que señalan sentirse satisfechos, por ello mientras la gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico sea manejada con prudencia, la calidad en los servicios educativos será eficiente.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *Administración y Control de Calidad México*, México. Claudia Garay Castro.(9)
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education, 2014 (6)
- Melián, L.y Padrón, V. (2014). Dirección de la Calidad. Las Palmas de Gran Canaria. Gran Canaria. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica. (20).
- Ministerio de Educación (2014). Resolución Ministerial N° 451-2014 – MINEDU “Creación del Modelo de Jornada Escolar Completa para las Instituciones Educativas públicas del nivel de Educación Secundaria”. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/006/rm_451-2014-minedu.pdf
- Prieto, Jorge (2010). Gerencia del Servicio. La clave para ganar todos. Bogotá. Colombia. Eco ediciones (2)
- Sánchez, C. (2018). Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Tamayo, M. (2004) “El Proceso de la Investigación Científica”. México. Limusa Noriega Editores (4). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=tamayo+2004+investigacion&ots=Tr9HeiV5IL&sig=R>

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y
AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL
ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Yuvisa Ursula Namoc Sánchez, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 45614913, con el artículo titulado “Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y su influencia en la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018”. declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.

- 4) 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.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, Enero del 2019

Yuvisa Ursula Namoc Sánchez

Anexo 02 Matriz de consistencia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Órgano de soporte al proceso pedagógico	Conformado por el Coordinador Administrativo y de recursos educativos (administrador) responde al director respecto a la gestión de los recursos humanos, materiales, económicos, y al registro y control de la información de los bienes de la institución educativa, con la finalidad de optimizar el uso de estos para el logro de aprendizajes de los estudiantes.	Gestión de los recursos educativos/logísticos	Con una escala del 1 al 5. Dónde: 1= nunca 2= casi nunca 3= Algunas veces 4= casi siempre 5= siempre Con rangos: 21 - 37= Muy Insatisfecho 38 - 53 =insatisfecho 54 - 69=indiferente 70 – 85 =satisfecho 86 –105= Excelente	Eficiencia en la atención de requerimientos Dotación oportuna de materiales educativos.	1 y 2.	Escala de likert
		Gestión de los recursos humanos		Capacitaciones. tardanza e inasistencias cumplimiento de las tareas asignadas. cumplimiento de jornada laboral	3,4,5,6,7,8 y 9.	
		Gestión de recursos económicos.		Libro caja actualizado Rendición de cuentas oportuna. Eficiencia en el gasto. Proyectos productivos Asesoría para la rendición de gastos	10, 11, 12, 13, 14 y 15	
		Gestión de los bienes muebles e inmuebles.		Mantenimiento de la infraestructura. Inventario de bienes actualizado. Protocolo para dar de alta o baja a los bienes.	16, 17,18,19, 20 y 21	Escala de Likert

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	ítems	Escala de medición
Calidad en el Servicio	"calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio u organización"(Prieto, 2010, p.144)	Tangibilidad	Con una escala del 1 al 5. Dónde: 1= nunca 2= casi nunca 3= Algunas veces 4= casi siempre 5= siempre Con rangos: 16 – 28 = Muy Insatisfecho 29 - 40 =insatisfecho 41 - 52=indiferente 53 – 64 =satisfecho 65 –80= Excelente	Recursos tecnológicos disponibles. Infraestructura atractiva. Personal pulcro y profesional. elementos y materiales visualmente atractivos	21, 23, 24, 25, 26,27 Y 28	Escala de likert
		fiabilidad		actividades programadas y ejecutadas. Aplicación oportuna de medidas correctivas. Sincero interés en solucionar problemas. Efectividad en el servicio. Informa de manera oportuna y veraz	25, 26, 27, 28	
		Capacidad de respuesta		El personal difunde de los servicios y actividades. Se atiende con rapidez a los usuarios internos y externos. el Personal demuestra disposición.	29, 30, 31, 32, 33	
		Seguridad y empatía		Satisfacción del usuario. Atención personalizada Horarios de atención para la comunidad escolar.	34, 35, 36, 37.	

Anexo 03:

Cuestionario para medir la Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y su influencia en la Calidad de Servicio de la Institución Educativa N° 80057 “Inmaculada Concepción” Paijan 2018



Estimado (a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre el impacto del soporte al proceso pedagógico (administración) en la calidad de servicio que brinda la Institución Educativa. Consta de una serie de preguntas. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta sea fidedigna y confiable. La información que se recabe, tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación, relacionado con dichos aspectos.

No hace falta su identificación personal en el instrumento, solo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de la información que se emprende.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nº	ítems	Nunca	Casi nunca	algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Ha requerido materiales o recursos educativos (textos y/o cuadernos de trabajo/ útiles de aseo)?					
2	¿Ha sido atendido con los requerimientos de recursos o materiales educativos oportunamente?					
3	¿La institución organiza reuniones, jornadas u otro como fines de capacitación?					
4	¿Las capacitaciones han resuelto dudas y mejorado su función dentro de la institución?					
5	¿La administradora escucha con atención sus solicitudes?					
6	¿Percibe usted que el administradora supervisa constantemente al personal?					
7	¿Durante las supervisiones ha recibido alguna recomendación por parte del administradora?					
8	¿ha recibido amonestaciones verbales o escritas de la Administración?					
9	¿La administradora se muestra tolerante las diversas situaciones presentadas?					
10	¿La Administración mantiene el libro caja actualizado al día al último cierre del mes?					
11	¿La Administración Ha presentado oportunamente la rendición de cuentas?					
12	¿En la oficina de Administración se le ha atendido con facilidad los requerimientos económicos?					
13	¿Se le ha pedido hacer rendimientos de gastos con boletas o declaraciones juradas?					
14	¿Se involucra usted en la implementación de proyectos productivos?					
15	¿Considera usted que los proyectos productivos responden a las necesidades de la I.E.?					
16	¿Usted encuentra su aula limpia?					
17	¿Usted encuentra su aula ordenada?					
18	¿Usted encuentra los servicios higiénicos limpios?					
19	¿Encuentra la I.E. limpia y ordenada?					
20	¿Ha sido partícipe de algún protocolo donde se halla elaborado un acta de entrega o análogos para los bienes?					
21	¿Hace uso con facilidad del aula de innovaciones?					
22	¿Encuentra el aula de innovaciones limpia y ordenada?					
23	¿Considera usted que los ambientes de la institución están distribuidos idóneamente?					
24	¿Percibe que el personal de la institución hace uso del uniforme institucional?					
25	¿Percibe que el personal institucional realiza sus tareas adecuadamente?					
26	¿Los materiales educativos están disponibles para su uso?					
27	¿La biblioteca está disponible para su uso?					
28	¿Se le ha hecho de conocimiento de los materiales en biblioteca?					
29	¿Se le sugerido o realizado correcciones al hacer algún trámite o procedimiento administrativo?					
30	¿Se le ha realizado sugerencias o correcciones para mejorar su función?					
31	¿Ante alguna duda con respecto a las actividades o proyectos a ejecutar, el personal ha demostrado tener conocimiento de ello?					
32	¿En la oficina de administración se le atiende con rapidez y amabilidad?					
33	¿Ante situaciones imprevistas, la administradora le atiende dando soluciones y sin "peros" o llamadas de atención?					
34	¿La administradora demuestra disposición para atenderlo?					
35	¿El personal administrativo demuestra disposición para atenderlo?					
36	¿Está satisfecho con la atención que le brinda la administradora?					
37	¿La atención a padres de familia u otros miembros de la comunidad escolar tiene un horario de atención?					

Anexo 04

Base de Datos de la Variable “Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico”

N°	Gestión de Recursos Educativos/Logística		Gestión de los recursos humanos							Gestión de los recursos económicos.						Gestión de los bienes muebles e inmuebles.					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
2	3	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	1	5
3	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5
5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	5	4	5	4	5	4	5	1	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5
7	5	4	3	4	5	5	3	1	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5
8	5	4	5	5	5	5	3	2	3	5	4	4	1	5	5	3	1	4	4	2	5
9	4	3	5	4	4	5	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
10	3	4	3	3	5	5	4	2	2	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	1
12	3	4	5	4	3	3	3	1	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4
14	4	5	5	4	4	5	4	1	3	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	1	5
15	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
16	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	5
17	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5
18	4	3	3	2	3	4	2	1	2	4	4	3	1	3	3	5	5	4	4	1	4
19	5	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	2	1	5
20	3	3	3	5	4	5	5	1	3	4	4	4	1	3	4	5	4	4	5	1	5
21	3	4	4	3	4	5	3	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	1	3
22	3	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	4	1	5	5	4	4	3	5	2	5
23	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	1	5	5	4	4	5	5	2	5
24	3	5	5	5	4	4	5	1	4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	2	5

25	4	3	5	4	4	5	5	2	2	4	4	1	1	3	4	5	5	4	4	1	4
26	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	1	4
27	3	5	3	3	4	5	4	2	4	4	3	3	2	5	5	3	3	2	3	4	5
28	5	2	5	4	4	3	3	2	4	5	5	4	1	3	3	4	4	4	5	1	4
29	3	5	5	5	5	4	5	1	2	4	4	4	1	3	3	4	3	5	3	1	5
30	2	4	5	4	5	5	4	1	1	3	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	3
31	3	4	3	3	5	5	4	2	2	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	1
33	3	4	5	4	3	3	3	1	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4
35	4	5	5	4	4	5	4	1	3	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	1	5
36	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
37	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	5
38	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5
39	4	3	3	2	3	4	2	1	2	4	4	3	1	3	3	5	5	4	4	1	4
40	5	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	2	1	5
41	3	3	3	5	4	5	5	1	3	4	4	4	1	3	4	5	4	4	5	1	5
42	3	4	4	3	4	5	3	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	1	3
43	3	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	4	1	5	5	4	4	3	5	2	5
44	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	1	5	5	4	4	5	5	2	5
45	3	5	5	5	4	4	5	1	4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	2	5

Variable “Calidad de Servicio”

Tangibilidad							Fiabilidad				Capacidad de respuesta			Seguridad empatía	
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5
5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	5	1	3	2	5	2	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	5	5	4	2	2	5	5	3	5	3	5	5
3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	5	5	4	4
4	3	4	4	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5
5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5
3	5	5	4	5	5	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	1	1	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4
3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
3	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	3	3	5	5	1	3	2	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1
3	3	3	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5
4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4

4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	5	3
4	2	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5
4	5	5	3	4	4	5	5	2	3	2	4	4	4	4	5
4	3	4	4	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5
5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5
3	5	5	4	5	5	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	1	1	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4
3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
3	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	3	3	5	5	1	3	2	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad:

Redacción	Pertinencia	Coherencia o Congruencia	Adecuación	Comprensión
Interpretación de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.	Es útil y adecuado al avance de la ciencia.	Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable, la dimensión y el ítems, para lograr los objetivos.	Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado	Las preguntas son claras, entendibles y precisas.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN : Gestión de los recursos humanos												
Gestión de recursos económicos.	¿La institución organiza reuniones, jornadas u otro como fines de capacitación?											
	¿Las capacitaciones han resuelto dudas y mejorado su atención sus solicitudes?	X		X								
	¿La administradora escucha con atención sus solicitudes?		X									
	¿Percibe usted que el administradora supervisa constantemente al personal?	X		X								
DIMENSIÓN : Gestión de recursos económicos	¿Ha recibido amonestaciones verbales o escritas de la Administración?	X		X								
	¿La administradora se muestra tolerante las diversas situaciones presentadas?	X		X								
	¿La Administración mantiene el libro caja actualizado al día al último cierre del mes?	X		X								
	¿La Administración Ha presentado oportunamente la rendición de cuentas?	X		X								
os.	¿En la oficina de Administración se le ha atendido con facilidad los requerimientos económicos?		X									
	¿Se le ha pedido hacer rendimientos de gastos con boletas o declaraciones juradas?	X		X								

*Completamente
proporción de
fuerza laboral*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

TABLA 2

Matriz de validación de contenido por juicio de expertos para el cuestionario de la variable calidad de servicio

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y su influencia en la Calidad de Servicio brindado de la I.E. N° 80057 "Inmaculada Concepción". Paíjan 2018.

INDICADORES		ITEMS		CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO												OBSERVACIONES				
				REDACCION			PERTINENCIA			COHERENCIA			ADECUACION				COMPRESION			
				A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)		A (0)	B (1)	C (2)	D (3)
Recursos tecnológicos disponibles	¿Hace uso con facilidad del aula de innovaciones?		X								X							X		
	¿Considera usted que los ambientes de la institución están distribuidos									X										
Infraestructura atractiva.	¿Percibe que el personal de la institución hace uso del uniforme institucional?	X								X								X		
Personal pulcro																				

Completamente arbitraria.

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	<i>Edilberto Hama Claro</i>		DNI N°	<i>19188343</i>
Título Profesional/Especialidad	<i>Licenciado en Sociología</i>		Teléfono Celular	<i>959544002</i>
Grado Académico	<i>Doctor</i>			
FIRMA	<i>Gloria</i>	Lugar y Fecha:	<i>28 de noviembre 2018</i>	

68%



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo Luzmila Anula Navec Sandy identificado con DNI N° 45614913
egresado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela
de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , no autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado
"Gestión del Órgano de Apoyo al Proceso Pedagógico y su influencia
en la calidad del servicio por la Institución Educativa "Inmaculada
Concepción" Parícuti 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según
lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: 45614913



Trujillo 28 de Diciembre del 2018

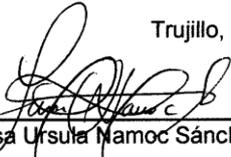
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Yuvisa Ursula Namoc Sánchez, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 45614913, con el artículo titulado "Gestión del Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico y su influencia en la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 80057 "Inmaculada Concepción" Pajjan 2018". declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, 18 Enero del 2019.


Yuvisa Ursula Namoc Sánchez