



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA**

La calidad en servicio educativo desde la percepción de los docentes - alumnos en la
institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Educación Secundaria: Ciencias Sociales**

AUTORA:

Deysi Ysidora Cortez Rodríguez (ORCID: 0000-0003-1933-7415)

ASESOR:

Mtro. José Omar García Tarazona (ORCID: 0000-0002-7819-9991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA-PERÚ

2019

Dedicatoria

Se dedica este preciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en esta larga tarea llena de satisfacciones.

Agradecimiento

Se agradece al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios.

A mi asesor, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

Página del jurado



ACTA DE REVISIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL JURADO

El jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE TESIS

Presentado por don (a)

Cortez Rodriguez Deysi Ysidora

Cuyo título es:

“La calidad en el servicio educativo desde la percepción docente - alumno en la institución educativa “Los Jazmines del Naranja”, San Martín de Porres, 2017

Facultad: EDUCACIÓN E IDIOMAS

Programa: PCP

Lima, miércoles 16 de agosto de 2017

Se recomienda levantar las siguientes observaciones:

..... *Revisar APA en todo el trabajo*

.....

.....

.....

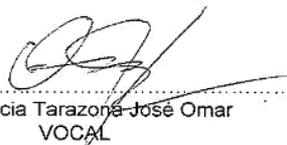
.....

.....

.....


.....
Dr. Hernán Cervantes Lino Gamarra
PRESIDENTE


.....
Dra. Huaita Hacha Delsi Mariela
SECRETARIO


.....
Mgtr. Garcia Tarazona José Omar
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo, Deysi Ysidora Cortez Rodriguez, estudiante de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “La calidad en servicio educativo desde la percepción de los docentes - alumnos en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017”, presentada, en 46 folios para la obtención del grado académico de Licenciada en educación.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 26 de septiembre de 2019.


Deysi Ysidora Cortez Rodriguez
DNI N°

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	9
II. Método	20
2.1 Diseño de investigación	20
2.2 Operacionalización de variables,	22
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Métodos de análisis de datos	26
2.6. Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
IV. Discusión	41
V. Conclusiones	44
VI. Recomendaciones	45
VII. Referencias	46
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	51
Anexo 3: Validación de instrumentos de recolección de datos	55
Anexo 4: Base datos	57
Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de tesis.	67
Anexo 6: Turniting	68
Anexo 7 Autorización de Publicación en el Repositorio Institucional UCV.	69
Anexo 8: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	70

Resumen

La presente investigación titulada: Gestión educativa y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión educativa con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 100 docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, alta ($r_s=0,862$, $p < 0.05$) y directamente proporcional, entre Gestión educativa y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017.

Palabras claves: Gestión Educativa, calidad del servicio educativo, servicio de calidad.

Abstract

The present research entitled: Educational management and quality of the educational service from the perception of teachers in the educational institution "Los Jazmines del Naranjal" San Martín de Porres-2017, had as a general objective to determine the relationship between educational management with the Quality of the educational service from the perception of teachers in the educational institution "Los Jazmines del Naranjal" San Martín de Porres-2017. The instruments that were used were Likert scale questionnaires for the variables. These instruments were subjected to the respective analyzes of reliability and validity, which determined that the questionnaires have validity and reliability.

The method used was hypothetical deductive, the type of investigation was basic, correlational level, quantitative approach; of non-experimental transversal design. The population was formed by 100 teachers in the educational institution "Los Jazmines del Naranjal" San Martín de Porres-2017 and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic.

The results show a statistically significant relationship, high ($r_s = 0,862$, $p < 0.05$) and directly proportional, between educational management and quality of the educational service from the perception of teachers in the educational institution "Los Jazmines del Naranjal" San Martín de Porres-2017.

Keywords: Educational Management, quality of the educational service, Quality service.

I. Introducción

A nivel internacional las organizaciones como las escuelas están formadas por personas ya sean parte del equipo directivo, como ser parte del personal administrativo y de servicio, estudiantes, padres de familia; ello forma lo que denominamos comunidad educativa. Cada uno realiza sus funciones para lograr los objetivos que se plantea como institución, desde ello se puede afirmar que las personas se relacionan entre sí; Munduate (1997) señala que los vínculos que se forman dentro de la organización es lo que se le denomina clima organizacional, donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos relacionándose entre sí.

Como institución es necesario que la calidad del servicio brindado en la que se trabaje en función del estudiante, por ello es necesario conocer si se está realizando, así mismo tomar como ejemplo lo realizado en otros países, el caso de los países asiáticos Dug (2012) señaló que las escuelas brindan una la calidad del servicio educativo basado más en la exploración y no en el memorismo, sustentándose que los estudiantes son los únicos que van a poder generar sus propios aprendizajes, en la cual el docente cumple su función mediadora, de guía para que logren sus aprendizajes; todo ello se logra planificando, trabajando en equipo, compartiendo responsabilidades.

Uno de los problemas principales que aquejan en el rendimiento de los alumnos es por la calidad de la enseñanza, puesto que los docentes no están suficientemente capacitados, porque dentro del Perú no se cuenta con una mejor educación (Rivero, 2010).

En cuanto a los antecedentes internacionales se tiene a Delgado (2016), cuyo estudio llamado: Gestión Educativa y Desempeño Docente. En donde tuvo una población general de 150 profesores, contando con una muestra total de 122 utilizando como método el probabilístico. En cuanto a sus resultados arrojó ser una relación eminente 0, 866, $p < 0, 05$) entre gestión educativa y desempeño docente

García (2014), en su investigación tuvo como propósito de saber que medio utilizar para obtener relación entre la Gestión educativa (GE) y la calidad del servicio educativo (CSE) en el Instituto Público Ensenada, Baja California. La gestión educativa estratégica para aportar una mejor calidad donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos relacionándose Donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos

relacionándose entre sí. Empleando así un método no experimental y estudiando una población total de 252 profesores. Asimismo, los datos obtenidos se halló una relación eminente ($r_s = 0,823$, $p < 0,05$).

Díaz (2015), cuyo estudio llamada: “Desempeño docente y su influencia en la calidad educativa UMSM, Perú. la gestión educativa estratégica para aportar una mejor calidad donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos relacionándose Se halló correlación alta de ($r_s = 0,978$, $p < 0,05$), entre ambas variables.

Alvares, Chaparro y Reyes (2014) en su finalidad de estudiar la satisfacción que perciben los estudiantes en cuanto a los servicios educativos que brinda la Universidad del Valle de Toluca. El estudio fue de corte transversal, con un nivel correlacional y corresponde a un diseño no experimental. la estratégica para aportar una mejor calidad donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos relacionándose Como muestra de análisis se contó con 383 participantes. Los resultados demostraron que la satisfacción de los estudiantes es moderada, obteniendo unos porcentajes de 2,97% en la integración de nuevas tecnologías para la mejora de la enseñanza.

En cuanto a los antecedentes nacionales se tiene a Flores (2017) en su investigación tuvo el propósito de saber cuál sería la relación entre gestión administrativa organizacional de la Gestión Educativa y el Desempeño Docente en *IST* Amazónico. En la metodología estuvo empleada como diseño no experimental básica de nivel relacional. Cuya muestra lo conformaron 42 individuos, la gestión educativa estratégica para aportar una mejor calidad donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos relacionándose Se halló correlaciones alto ($r_s = 0,802$, $p < 0,05$), entre ambas variables.

Sánchez (2018) Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017. Se empleó el estudio básico, no experimental; de nivel relacional y cuya muestra lo conformaron 80 docentes, la gestión educativa estratégica para aportar una mejor calidad donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos relacionándose Se halló correlaciones alto ($r_s = 0,941$, $p < 0,05$), entre ambas variables.

Morales (2017) en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de

Juanjui, año 2016. Se empleó el estudio básico, no experimental; de nivel relacional y cuya muestra lo conformaron 390 padres de familia, Se halló correlaciones alto ($r_s = 0,760$, $p < 0,05$), entre ambas variables.

Nole (2017) G Ey la Mejora de la CSE del Colegio Unión, 2016. Universidad Peruana Unión. Se empleó el estudio básico, no experimental; de nivel relacional y cuya muestra lo conformaron 200 padres de familia, la gestión educativa estratégica para aportar una mejor calidad donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos relacionándose Se halló correlaciones alto ($r_s = 0,780$, $p < 0,05$), entre ambas variables.

Elliot (2017) en su propósito de conocer en que se basa la gestión educativa estratégica para aportar una mejor calidad donde se generan una variedad de dinámicas de muchos tipos, ya que puede existir negociaciones, conflictos, entre otras debido a la cantidad de sujetos relacionándose entre sí. Páucar del Sara Sara. Universidad Nacional de Educación. Se empleó el estudio básico, no experimental; de nivel relacional y cuya muestra lo conformaron 148 padres de familia, Se halló correlaciones alto ($r_s = 0,930$, $p < 0,05$), entre ambas variables.

Enfoque teórico de la variable GE, se basó según Minedu (2011), la gestión educativa incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados para lograr que los aprendizajes sean de mejor calidad de acuerdo al enfoque por competencias. (pp. 32-33).

Dicho por Alvarado (2015) se puede agregar que el director es quien lidera y asume gran parte de la gestión educativa, su función ha ido cambiado a lo largo de estos últimos años, debido a que el ministerio ha venido aplicando diversas estrategias, teorías, técnicas y principios para la mejora de las instituciones tanto en la infraestructura como en el servicio que brinda a la comunidad, de tal manera que por ende en los niños y adolescentes de la escuela se vea reflejado el buen quehacer educativo. (p. 18)

Casassús (2000) afirma que la gestión educativa son procesos orientados a entender y analizar la acción humana propiamente dicha dentro de la institución educativa para el

logro de fines educacionales. Por otro lado, (Sacristán citado en Correa, Álvarez y Correa 2005) menciona que es fundamental resaltar la connotación que tiene el papel de cada agente educativo, ya que, a veces no se valora, muy por el contrario, simplemente se les considera un conjunto de personas que cumplen un servicio y no se le reconoce como artífices de la educación.

Como lo expresa el PEC (2010) en la actualidad, el sistema educativo se está renovando permanentemente con el propósito de lograr más eficiencia y lograr la calidad educativa, si bien es cierto los docentes todavía necesitan ser más considerados en todos los aspectos por la importancia que estos tienen, es necesario realizar un trabajo colegiado en la que se vean involucrados todos, con la finalidad de evaluar y adoptar medidas más pertinentes a la realidad. Por otro lado, los docentes deben de conocer lo concerniente a las herramientas utilizadas para la gerencia educativa (P.E.I., PCIE, P.A.T., R.I., EL M.O.F. y la I.G.A.), ya que se busca como fin alcanzar mayores y mejores resultados educativos de acuerdo a los estándares, para llegar a cumplir el perfil educativo en la educación básica regular. (p. 26)

El Programa Escuelas de Calidad (2010) expresa de cierta forma que la gestión educativa como herramienta inmersa en la educación es básica para el cumplimiento de las funciones que desarrollan los directores como líderes educativos. Entendamos esto como acciones planificadas en un contexto determinado, en el cual la educación se da. No se puede dejar de lado el trabajo coordinado de los docentes, aportando ideas, proyectos a corto y largo plazo, módulos, estrategias de enseñanza aprendizaje con el propósito de obtener los objetivos intencionados.

Si bien es cierto Ruiz (2000) manifiesta el papel preponderante del director en la práctica educativa, como aquel que se proyecta esto significa, seleccionar los propósitos a lograr en breve, moderado y extenso plazo, y cómo alcanzarlos. El director también organiza y focaliza su atención en las acciones donde se ven inmersos los docentes, los trabajadores de personal de servicio, y padres de familia, las cuales permitirán lograr los propósitos que se han trazado, con el fin de maximizar los aprendizajes y la formación plena de los niños y adolescentes de la institución. Así pues, es necesario en la práctica educativa el control, esto implica realizar una retroalimentación que permitirá observar las falencias existentes, para se cumplan los planes educativos. En ocasiones podríamos decir que esto no se cumple, esto ocurre debido a factores desconocidos que impiden su buen

desempeño y esto trae como consecuencia que la gestión sea inadecuada y perjudica la acción educativa. (p. 107)

Ortega (2000) hace mención que la dirección esta para orientar las acciones encauzadas a un buen desarrollo de la programación, desde la puesta en práctica de un liderazgo transformacional, esto supone realizar un cambio eficaz en los docentes, orientado al buen trato, buena comunicación, motivación constante encaminado a la realización de metas planteadas y lograr mejoras en las competencias pedagógicas. Para esto un director tiene un determinado perfil: es comprensivo, su actuar impacta, es coherente entre lo que piensa y hace y es proactivo, para el logro de mejor nivel de competitividad. (p. 55)

Enfoque de gestión educativa, según Leithwood (2009) citado por Minedu (2016), la gestión aplicada por el director debe estar dirigida a partir de los subsiguientes enfoques:

Según Leithwood (2009) citado por Minedu (2016) manifiesta que una gerencia enfocada en el PEA por competencias se vincula con un cumulo de acciones orientadas a que los servicios que brindan las instituciones sean eficientes, esto compromete a todos los actores educativos, el autor pone énfasis en el liderazgo pedagógico y expresa que el director debe impulsar el crecimiento del talento docente, la motivación intrínseca y extrínseca, y buscar las mejores condiciones laborales.

Enfoque de gestión participativa; un punto de vista esencial en la gestión educativa, es lo concerniente a los individuos, esto supone ver a la persona y tratarla como entes autónomos y capaces de tomar decisiones y asumir en conjunto la gestión en búsqueda de mejoras institucionales. Desde esta perspectiva el trato al docente debe ser equitativo, con respeto, debe existir empatía, tolerancia, de tal forma que los lleve a un compromiso e involucramiento en el quehacer de su institución, por consiguiente su actuar conllevara a una práctica pedagógica con convicción y eficiencia, de tal manera que vaya en aumento el vínculo entre director, docentes, administrativos, estudiantes, padres de familia, de esta forma se logran compromisos significativos con la institución cumpliendo los objetivos que se han trazado como metas. (Loera, 2006 citado por Minedu 2016, p. 13)

La gestión participativa permite reconocer a los actores de la educación como seres humanos con fortalezas y debilidades, con aciertos y desaciertos, desarrollando el buen trato, empatía y tolerancia se logrará de manera efectiva la integración y el compromiso significativo.

Enfoque transformacional; apostar por una escuela significa convertir la gestión, como lo expresa Pozner (2001) citado por Minedu (2016), centrar el trabajo que desarrolla la institución en el logro de aprendizajes de los niños y adolescentes. Esto implica reconocer al director como aquella persona que guía y dirige a los docentes en la búsqueda del éxito institucional. Para ello, se hace necesario identificar los procesos de la gestión si bien es cierto esto trae consigo tensiones relacionado al cumplimiento de las normas, el quehacer cotidiano y las relaciones interpersonales, esto nos lleva a reflexionar sobre nuestro actuar sobre el papel que todo educador cumple, y darle un mejor valor, dinamizar la forma de hacer la labor educativa. (p. 13)

Este enfoque permite que el gestor educativo, promueva la reflexión, que se va a reflejar en los cambios de acciones que va a llevar a mejorar los logros del aprendizaje, de una manera consciente y comprometida.

Enfoque de gestión basado en procesos; Minedu (2016) su desarrollo se asocia claramente en el buen ejercicio que tiene el instituto de estudio. Existe una realidad en el contexto educativo peruano relacionado con la infraestructura y los diferentes recursos, esto nos lleva a replantear la educación en los diferentes procesos, este se sitúa en el plano educacional, más claramente en la actividades plasmadas en proyectos, unidades didácticas, trabajadas en equipo bajo la conducción del director como líder pedagógico, prestando un servicio educativo pertinente acorde a los desafíos del nuevo currículo y así lograr un éxito en la educación.

La S.E.P.-S.N.T.E. de carrera Magisterial (2009), publicación Antología de la gestión educativa afirma que:

Desde esta perspectiva la gestión destaca al aprendizaje como proceso y efecto del quehacer de los agentes educativos. Fomentando la reciprocidad docente-estudiante en el salón, reciprocidad correspondiente a las necesidades, intereses y dificultades del estudiante respetando los ritmos y estilos de aprendizajes de cada uno.

Importancia de la Gestión educativa; como expresa Moya (2009) en su revista “Integra Educativa” manifiesta que la gestión educativa se considera como un procedimiento que procura confortar y promover en pie de marcha a la escuela a través de la realización de acciones conjuntas inmersas en el PEI y PCEI, tales como la elaboración de proyectos de innovación, unidades didácticas, las cuales buscan el avance del logro de objetivos en los diferentes aspectos del quehacer educativo.

Se agrupan en estrategias, métodos, procedimientos y recursos para dirigir una escuela de manera asertiva y creativa que orienta a la praxis educativa de manera creativa y significativa en cada uno de sus contenidos que se desarrollan, trabajo mancomunado y colaborativo donde todos los actores y autores se activen con éxito a los propósitos que se proponen al instituto, quienes atienden los diferentes asuntos, desde su contexto, tomando en cuenta las directivas, normas, reglas, principios, reglamentos logrando aprendizajes significativos vivenciales.

Las dimensiones sobre gerencia educativa fueron extraídas de la propuesta de Minedu (2011): a) **Dimensión Gestión institucional:** Contribuye a reconocer como organizarse en las instituciones educativas, es importante mencionar que desde esta perspectiva se puede impulsar y apreciar el desarrollo de capacidades personales y grupales, de tal manera que la institución sea autónoma, permitiendo realizar cambios ante la exigencia de las políticas institucionales, y del contexto donde se encuentran inmersos, considerando como principio su realidad y su fin último, siendo esto la guía que orienta la gestión institucional. Ser competente significa ser capaz de dar solución a los conflictos que se presentan, cabe mencionar que esta es la base de la gestión pedagógica, administrativa y comunitaria, por ello, es trascendental buscar los medios posibles para que dentro de esta gestión se resalte la idea de una gestión flexible y competente. b) **Dimensión Gestión Pedagógica:** Hace mención del enfoque proceso enseñanza aprendizaje, esto hace referencia a su vez de estrategias, habilidades y actitudes que intencionalmente se dan en dicho proceso, cabe mencionar la preparación pedagógica el buen dominio de las diferentes perspectivas pedagógicas, y reconocer los distintos ritmos y estilos de aprendizaje, la actualización docente, siendo esta importante, para tener las herramientas necesarias cuando se desarrolle la diversificación curricular, y las programaciones sistematizadas y de esta forma fortalecer sus capacidades y realizar su labor de manera competente. (p. 36) c) **Dimensión Gestión Administrativa Organizacional:** Se encuentra inmerso un conjunto de propósitos que conllevan al buen logro de metas y objetivos de una determinada institución consiguiendo mejores recursos, ambientes, apoyo de la APAFA, mejores aulas de acuerdo a la demanda educativa, espacios y recursos que se utilicen en la TICS, esto a través de las competencias y destrezas de los miembros de la escuela, y en especial las distintas cualidades que posee el directivo ya que es él planifica de acuerdo a su PEI ejecuta acciones, en pro de metas trazadas que beneficiaran mejoras para el estudiantado, para brindar un servicio educativo. d) **Dimensión Gestión social**

Comunitaria; las alianzas estratégicas son necesarias e imprescindibles para el buen desarrollo y entendimiento con la comunidad, como también para fortalecer lazos con la APAFA, comprendiendo que estos forman parte importante en el aprendizaje, ya que la familia es la base e influye enormemente en la enseñanza formal y es un factor significativo dentro de la institución. (p. 37)

Enfoque teórico de la variable CSE, se basó en lo expuesto por la OCDE (1995), donde señala que a los chicos se les debe dar seguridad sobre el aprendizaje que obtendrán dentro de la institución, siendo esta efectiva, donde podrán desarrollar capacidades y habilidades para que la pongan en práctica diariamente.

Para Velasco (2000), es darles el apoyo necesario a los estudiantes para que sus necesidades sean satisfechas y colaboraran con su desarrollo de forma integral, no obstante, a ello, el ambiente dentro de la institución debe ser sano y agradable.

Brady y Cronin (2001) señalo que se tiene la relación continua con lo que el estudiante necesita y la calidad que ofrece para cubrirla, aunque estos autores se han dedicado al estudio de la calidad de la asistencia que dan dichas instituciones de educación superior, ya que dichos sujetos están más actos para dar una opinión concreta, y aportar ideas que ayuden con el progreso de las universidades. No obstante, a ello, la problemática está en los centros de educación básica, siendo que las necesidades a cubrir son dobles, la del estudiante, para que logre el aprendizaje debido, y la de los padres, que estos sientan que la educación que reciben sus hijos ha sido satisfactoria.

Asimismo, Orozco y otros (2009) ha explicado detalladamente, que no solo se trata de dar la mejor calidad, sino también, que las instituciones deben regirse por los estándares educativos, y con ellos brindar lo que está a su alcance, es por ello, que se planifican y trazan metas para llegar a cumplir con dichos objetivos.

Brady y Cronin (2001) estableció las siguientes dimensiones: a) **Dimensión Calidad de interacción del cliente:** se ven envueltas muchas funciones en las cuáles esta las actitudes de estudiantes y, docentes y administrativos, así como también que tan capacitados se encuentra el personal que labora en la institución; b) **Dimensión Calidad del entorno del servicio;** se caracteriza por el servicio que se presta en el centro, de acuerdo al ambiente y sus condiciones, el aspecto social, entre otras. De la misma forma, Baker & Parasuraman (1994) Butler (1996) Spangenberg, Crowley & Henderson (1996), Wakefield, Blodgett & Sloan (1996) la gestión educativa incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer

educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades coinciden que la última palabra la tiene el usuario, ya que es el que está recibiendo el servicio y este hará sus comparaciones y cotejara si cumplen con sus exigencias y necesidades. la calidad que ofrece para cubrirla, aunque estos autores se han dedicado al estudio de la calidad de la asistencia que dan dichas instituciones de educación superior, ya que dichos sujetos están más actos para dar una opinión concreta, Asimismo, la UNESCO (2008) detallo que las instituciones tienen que centrarse en dar una excelente educación, para que su calificación de satisfacción por parte de sus usuarios que buena, también indica que para hacer mejorar esta, los planteles deben contar con comedores, sanitarios y servicios a la comunidad. En cuanto a salud señala que se debe fomentar que los estudiantes mantengan una actividad física continua, un alimento balanceado, para que puedan cumplir con las exigencias que impone la institución; e)

Dimensión Calidad del resultado, se refiere al tiempo que transcurre para poder ver los resultados obtenidos ya que son factores tangibles, y que no pueden ser modificados una vez que ha ocurrido, y solo los sujetos dirán como se ha satisfecho sus necesidades. Grönroos (1984) menciona que todo depende de lo que se le ha ofrecido al usuario; asimismo Czepiel, Solomon & Surprenant (1985) han considerado que es por medio del real resultado, así como también Rust & Oliver (1994) señalan que el resultado causará un efecto, y esta se verá como negativo o positivo.

Según la UNESCO (2008), para que se note que la educación ha sido de calidad se deben obtener muchos resultados, en cuanto a conocimiento y habilidades, ya que el estudiante debe manejar eficazmente los contenidos que se les han impartido, también en cuanto a valores, estos deben aprender sobre ser solidarios, ser equitativos en cuanto al género, raza y color, que sean comprensivos, y por sobre todo, el respeto, omitir la violencia, y por último, las destrezas, deben dominar muy bien la resolución de problemas, trabajar en conjunto con sus compañeros.

Una vez revisado el marco teórico, el problema general planteado fue: ¿Qué relación existe entre GE y CSE desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-(IE, LNJ, SMP)2017?. Los problemas específicos formulados fueron: ¿Qué relación existe entre GE y CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP -2017?; ¿Qué relación existe entre Gestión Administrativa organizacional y CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ,

SMP -2017?; ¿Qué relación existe entre Gestión Pedagógica y CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP -2017?; ¿Qué relación existe entre Gestión social Comunitaria y CSE desde la percepción de los docentes en IE, LNJ, SMP -2017?

Esta investigación se justifica a nivel teórico porque permite conocer los diferentes estilos que existe para conducir una organización educativa, así como los diversos instrumentos y herramientas que permitirán potenciar las habilidades y capacidades del educando permitiendo su formación integral, fundamentada por Minedu (2011) y Brady y Cronin (2001). Ante ello, el estudio de investigación realizada, otorgará una mejor concepción sobre las teorías existentes en la variable tratada, y podrá ser usado para otras investigaciones que requieran información sobre este tema, de la cual contribuirá en el análisis y visualización de datos.

Por otro lado, la presente investigación se justificación de manera práctica, el desarrollo y ejecución de la investigación presentada, tiene una gran relevancia porque brindara a los directores y profesores nuevas herramientas de gestión, así como instrumentos para medir la cualidad que están realizando en el Instituto Educativo.

Asimismo, su justificación metodológica se enfoca por medio de la investigación el cual es cuantitativa, el método utilizado fue el hipotético deductivo. El nivel de esta investigación es correlacional siendo de tipo básica. Más, sin embargo, el alcance de la investigación fue no experimental básica con un corte transversal.

Sobre la hipótesis general se planteó que la GE tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP -2017. Como soluciones tentativas se plantearon las hipótesis: la GI tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes IE, LNJ, SMP -2017; la Gestión Administrativa organizacional tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP -2017; la Gestión Pedagógica tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes IE, LNJ, SMP -2017; la Gestión social Comunitaria tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP -2017

Entendiendo que en todo trabajo de investigación lo que se tiene que conseguir es que los objetivos planteados se cumplan teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la GE con la CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP -2017. Asimismo, los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la GI con la CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP 2017; Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa organizacional con la

CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP -2017; Determinar la relación que existe entre la Gestión Pedagógica con la CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP -2017; Determinar la relación que existe entre la Gestión social Comunitaria con la CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LNJ, SMP 2017.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

Este estudio es de enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 5), utiliza la recolecta de información para dar a probar la hipótesis planteada, todo ello utilizando datos numéricos para que sean procesados estadísticamente, y el objetivo que cumple es fijar el comportamiento de las variables para que se prueben las teorías.

2.1.2 Método

Para el estudio que se está realizando se ha decidido por el método hipotético deductivo. Para Sánchez y Reyes (2015), se plantean hipótesis para hacer las comparaciones debidas, ya que, si se obtienen resultados bajos o altos, se decidirá por una u otra.

2.1.3 Tipo

La presente investigación será de tipo básica. Según Valderrama (2013), el objetivo de ella es estudiar las teorías existentes para luego hacer nuevas formulaciones o modificar las que se están estudiando, para que haya un aumento de teorías, bien sean científicas o filosóficas.

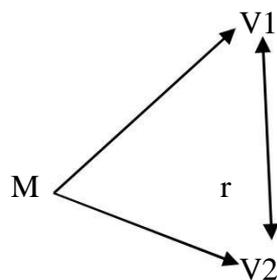
2.1.4 Diseño

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. Valderrama (2013) señala que es cuando se hace la manipulación de los objetos, pero sin cambiar sus características, porque pierde confiabilidad.

2.1.5 Nivel de estudio

Correlacional. Por cuanto, Hernández et al. (2014) indican que este nivel dará aportaciones sobre el fenómeno que están estudiando, de acuerdo a la relación causal y directa de las variables.

El diagrama esquemático del diseño de investigación correlacional se denota:



Leyenda:

M = Muestra

V1 = Gestión Educativa

V2 = Calidad del servicio educativo

r = Correlación entre V1 y V2

2.1.6 Variable y operacionalización

Gestión Educativa

Definición conceptual

Minedu (2011), la gestión educativa incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados para lograr que los aprendizajes sean de mejor calidad de acuerdo al enfoque por competencias. (pp. 32-33).

Definición operacional

Dicha variable está constituida por dimensiones y a su vez de indicadores que estudian las encuestas de los profesores, entre ellas se mencionaron varias encuestas que serán desarrolladas en el presente estudio

Calidad del servicio educativo

Definición conceptual

Brady y Cronin (2001) señalo que se tiene la relación continua con lo que el estudiante necesita y la calidad que ofrece para cubrirla, aunque estos autores se han dedicado al estudio de la calidad de la asistencia que dan dichas instituciones de educación superior, ya que dichos sujetos están más actos para dar una opinión concreta, y aportar ideas que ayuden con el progreso de las universidades. No obstante, a ello, la problemática está en los centros de educación básica, siendo que las necesidades a cubrir son dobles, la del

estudiante, para que logre el aprendizaje debido, y la de los padres, que estos sientan que la educación que reciben sus hijos ha sido satisfactoria.

Definición operacional

La investigación se centró en la calidad de servicios educativos y la debida percepción que tienen los profesores y alumnos, de acuerdo a ello, se muestran ambas matrices de operacionalización y señalando los ítems de cada uno.

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Gestión Educativa

Dimensiones	Indicador	ítems	Escala y valores	Niveles o Rangos
Gestión institucional	-Planeación	1,2,3,4,5	Ordinal Escala de Likert	Bueno <18 - 25>
	-Liderazgo			Regular <12 - 17>
Gestión Administrativa organizacional	-Mejora continua	6,7,8,9,10	Siempre(5)	Deficiente <5 - 11>
	Recursos			
Gestión Pedagógica	-Infraestructura	11,12,13,14,15 y	Casi siempre(4) A veces (3) Casi nunca(2) Nunca(1)	Bueno <18 - 25>
	-Control escolar			Regular <12 - 17>
	-Perfeccionamiento			Deficiente <5 - 11>
Gestión social Comunitaria	-Planificación	16,17,18,19,20		Bueno <18 - 25>
	-Evaluación monitoreo			Regular <12 - 17>
	-Participación de los padres de familia			Deficiente <5 - 11>
	-Redes de Apoyo			

Nota: Ministerio de Educación (2011)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles o Rangos
Calidad interacción	de Actitud Comportamiento Profesionalidad	1-12	Ordinal Escala de Likert	Bajo Medio
			Siempre (5)	Alto
Calidad del entorno del servicio	Condiciones del ambiente Diseño Factores sociales	13-19	Casi siempre (4)	
			A veces (3)	
Calidad resultado	del Tiempo de espera Tangibles Valencia	20-28	Casi nunca (2)	
			Nunca (1)	

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Se estableció a los docentes de la IE, LJA, SMP.-2017, quienes serán encuestados para analizar posteriormente los resultados. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la población como un grupo de individuos que se encuentran en un lugar y tiempo definido.

2.3.2. Muestra

La muestra viene a ser un cumulo de objetos o individuos que participaran en el estudio y que han sido escogidos al azar, por tanto, son representativos para el estudio, porque a partir de ellos se harán los análisis estadísticos.

Se constituyó por 80. profesores de la Institución en estudio.

Considerando la muestra (n) el cual se logró de la fórmula de Arkin y Colton (1995) teniendo como fiabilidad:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5*0.5.*100) / (0.5*0,5 (100 -1) + (1. 96^2 * 0.5*0.5) = 79.50$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 80

Factor de conversión $n/N = \frac{80}{125} = 0.65$

2.3.3. Muestreo

Fue probabilístico, es decir, que dichas muestras serán recogidas mediante un proceso probabilístico y no serán mostradas a todos los que conforman la población, y la muestra requerida se obtendrá por sorteo

Tamayo (2008) señala que, en un muestreo no probabilístico, no ofrece las mismas oportunidades de ser seleccionados a los elementos de muestra.

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta; la cual se aplicó a la muestra representativa, al respecto Valderrama (2013) indico que es una técnica en la cual se recoge la información de manera directa a los sujetos seleccionados en la investigación, en la elaboración de dicha técnica se tiene presente sus respectivos dimensiones e indicadores.

2.4.2. Instrumentos

Para el presente estudio se empleó el cuestionario.

Gómez (2006) Se define al cuestionario como el conjunto de preguntas ordenadas y sistematizadas sobre la base de las exigencias de la investigación, tener una serie de grupos de preguntas agrupadas para representarlas a la variable o las variables. Es ordenado y entendible para los colaboradores.

Asimismo, menciona que el instrumento es un aspecto fundamental en los estudios ya que ayuda en la colaboración de las encuestas tratadas en los pacientes. No obstante Bernal (2006) explica que “Es un ejemplar más amplio que posee gran parte del todo, que llamamos cosmos y que sirve para representarlo, lo que se busca al emplear una muestra, observando una porción relativamente oprimida de unidades que logren soluciones similares a las que lograríamos si estudiásemos el universo completo”. (p.90)

2.4.3 Validez

Para determinar la validación de los instrumentos que se aplicaran se utilizará el juicio de expertos. Ellos constaran de tres individuos especializados con los grados de Doctor o Magister (metodólogo, estadístico y temático), y que tengan un amplio conocimiento sobre el tema de estudio.

La validez de un cuestionario es lo que sustenta su aplicación, y que permite medir cada característica que pueda ser medida, y de acuerdo a la validación es que se ve si el instrumento contiene los elementos correctos para determinar el objetivo para el que se creó (Menéndez, 2002)

Tabla 3

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión Educativa y calidad del servicio educativo

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor		Aplicable
2	Doctora		Aplicable
3	Doctor		Aplicable

Fuente: opinión de expertos

Se validó los instrumentos Gestión Educativa y calidad del servicio educativo el dictamen obtenido es que los instrumentos fueron aplicables.

2.4.4 Confiabilidad

Para su determinación de empleó el Alfa de Cronbach. Hernández y et al (2014), menciona que es un aspecto el cual se obtienen resultados concluyentes y congruentes.

Tabla 4

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Gestión Educativa	0,849	20
Calidad del servicio educativo	0,928	32

Como resultado del alfa de cronbach en la gestión educativa fue de 0,824 y para la calidad del servicio educativo fue de 0,928; los resultados orientan a que ambas variables tienen una fuerte y alta confiabilidad

Recolección de datos

En este punto se ejecutó una investigación con el propósito de fijar la fiabilidad de los instrumentos estudiados en la cual fueron 30 profesores de la institución en estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se empleó el hipotético – deductivo, el cual ayuda en reconocer las suposiciones de los datos obtenidos. Expresa Bernal (2006) que al saber las suposiciones de los datos se aplicarán posibles deducciones acerca de los resultados para la demostración de los valores.

2.6. Aspectos éticos

Dicho estudio se hizo de acuerdo al protocolo de investigación científica, se indagaron antecedentes nacionales e internacionales a fin de darle la relevancia científica y social al tema de investigación, se ha registrado a los autores de las citas textuales y antecedentes con instrumentos realizados en la muestra, manteniendo la el anonimato y la autorización de las instituciones educativas para aplicar los instrumentos

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Gestión educativa

Tabla 6

Distribución de frecuencias de gestión educativa

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	29	36,3
	Regular	33	41,3
	Bueno	18	22,5
Total		80	100,0

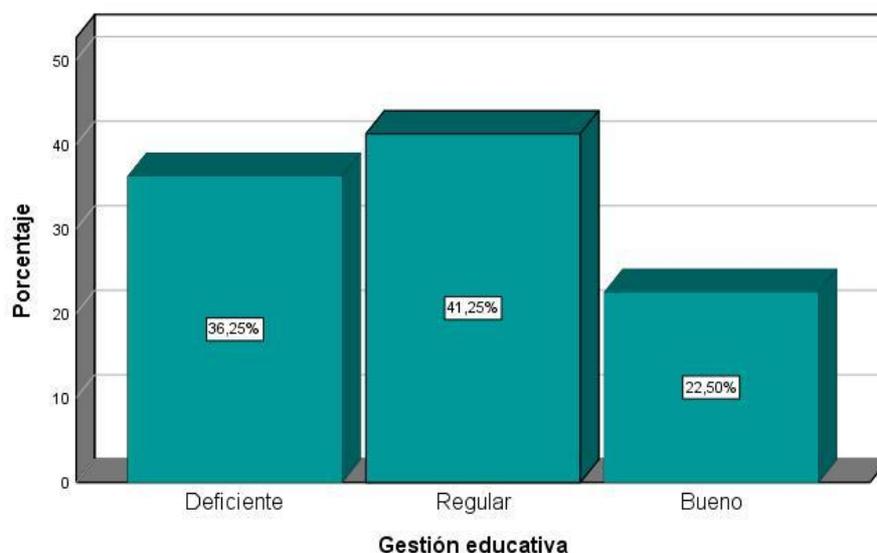


Figura 1. Nivel de gestión educativa

Lo que se visualiza en la figura 1 y la tabla 6, demuestra que el 41,3% de los colaboradores perciben una gestión educativa de grado regular; asimismo, el 36,3% percibieron un grado deficiente y, por último, el otro 22,5% percibieron un grado bueno. La gestión educativa incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga

permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades

3.1.2. Gestión institucional

Tabla 7

Distribución de frecuencias de gestión institucional

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	10	12,5
	Regular	39	48,8
	Bueno	31	38,8
	Total	80	100,0

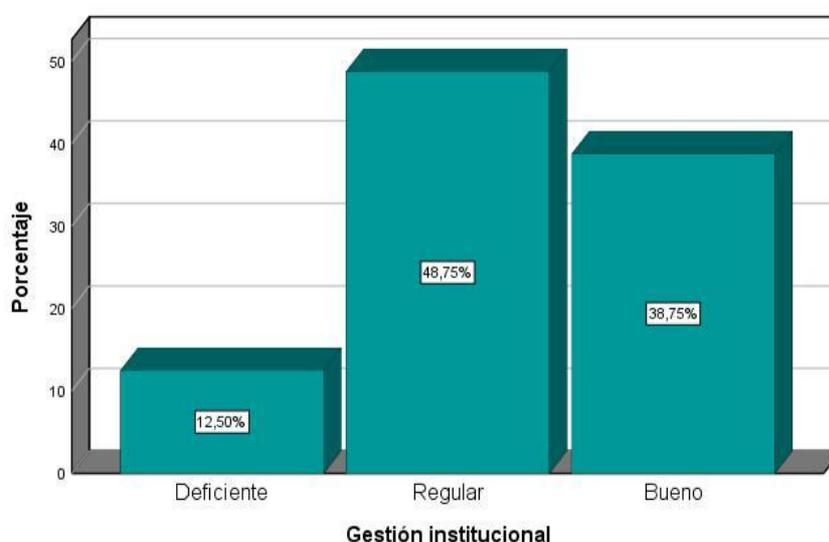


Figura 2. Nivel de gestión institucional

Lo que se visualiza en la figura 2 y la tabla 7, demuestra que el 48,8% de los colaboradores perciben una gestión institucional de grado regular; asimismo, el 12,5% percibieron un grado deficiente y, por último, el otro 38,8% percibieron un grado bueno. la gestión institucional incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y

sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades y generar resultados de calidad.

3.1.3. Gestión administrativa organizacional

Tabla 8

Distribución de frecuencias de Gestión administrativa organizacional

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	24	30,0
	Regular	38	47,5
	Bueno	18	22,5
	Total	80	100,0

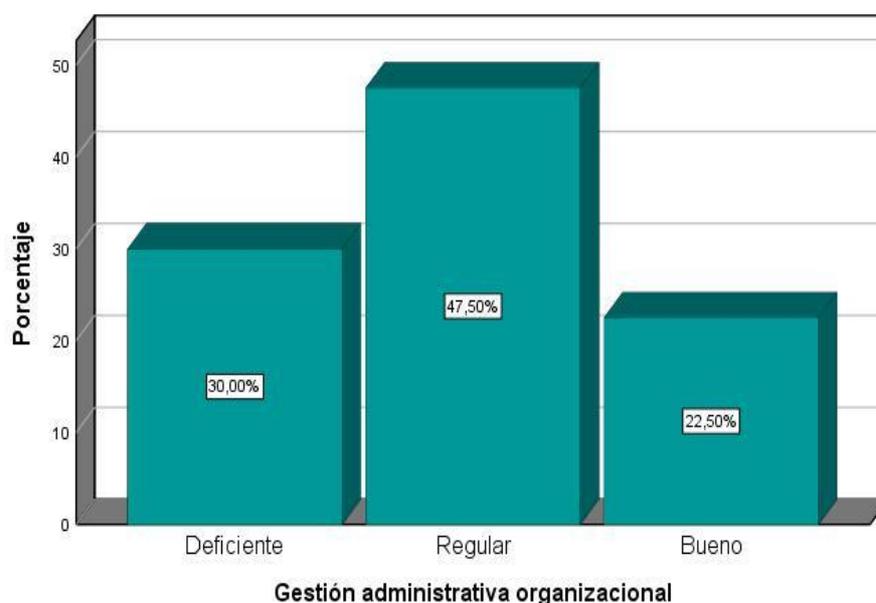


Figura 3. Nivel de Gestión administrativa organizacional

Lo que se visualiza en la figura 3 y la tabla 8, demuestra que el 47,5% de los colaboradores perciben una gestión administrativa organizacional de grado regular; asimismo, el 30,0% percibieron un grado deficiente y, por último, el otro 22,5% percibieron un grado bueno. la gestión administrativa organizacional incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo

organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades con eficiencia

3.1.4. Gestión pedagógica

Tabla 9

Distribución de frecuencias de Gestión pedagógica

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	15	18,8
	Regular	40	50,0
	Bueno	25	31,3
	Total	80	100,0

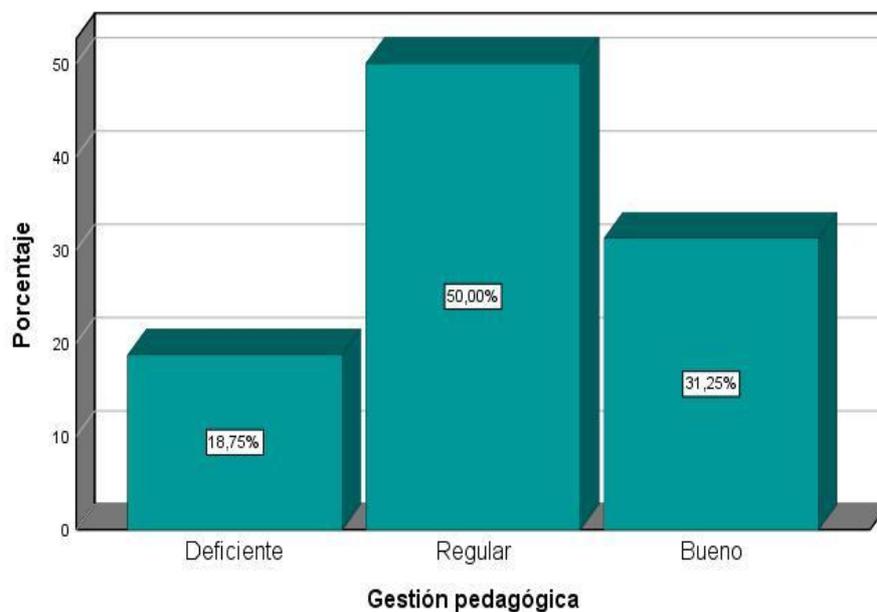


Figura 4. Nivel de Gestión pedagógica

Lo que se visualiza en la figura 4 y la tabla 9, demuestra que el 50,0% de los colaboradores perciben una gestión pedagógica regular; asimismo, el 18,8% percibieron un grado deficiente y, por último, el otro 31,3% percibieron un grado bueno. la gestión educativa incluye las funciones que le corresponden a los docentes en cuanto ellos planifican, sus enseñanzas y el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga

permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe producir resultados eficaces.

3.1.5. Gestión social comunitaria

Tabla 10

Distribución de frecuencias de Gestión social comunitaria

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido Deficiente	3	3,8
Regular	50	62,5
Bueno	27	33,8
Total	80	100,0

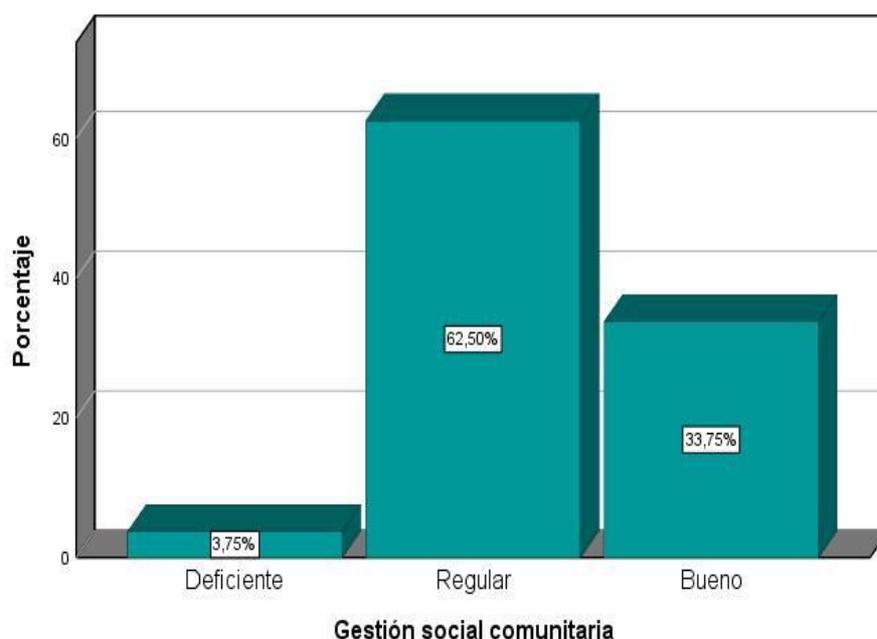


Figura 5. Nivel de Gestión social comunitaria

Lo que se visualiza en la figura 5 y la tabla 10, demuestra que el 62,5% de los colaboradores perciben una gestión social comunitaria regular; asimismo, el 3,8% percibieron un grado deficiente y, por último, el otro 33,8% percibieron un grado bueno. Lo social comunitario incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo proyectado hacia la comunidad

sobre todo articulados con los padres de familia y hacer que las labores trasciendan en la comunidad.

3.1.6. Calidad en el servicio educativo

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la Calidad en el servicio educativo

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	16,3
	Medio	39	48,8
	Alto	28	35,0
	Total	80	100,0

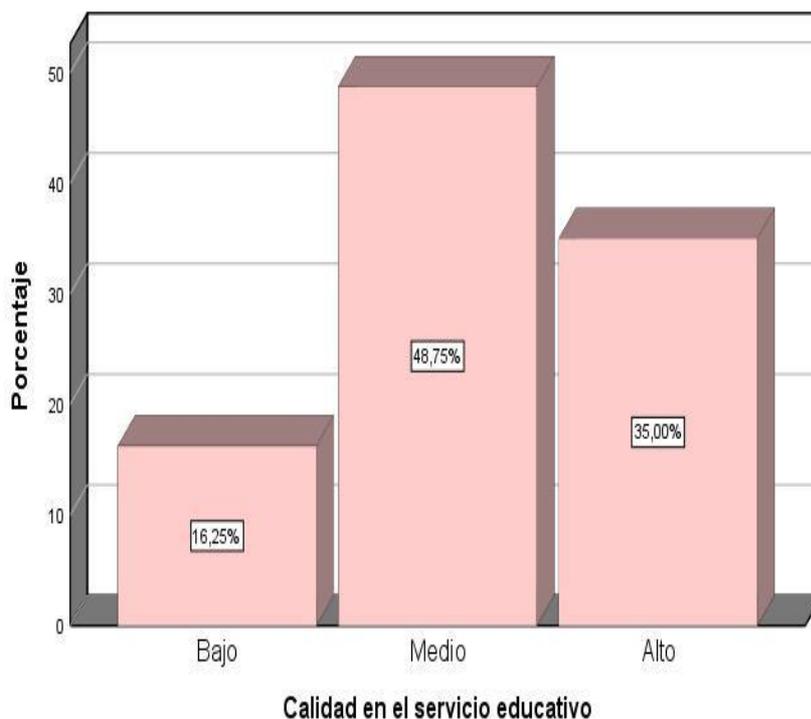


Figura 6. Nivel de Calidad en el servicio educativo

Lo que se visualiza figura 6 y la tabla 11, demuestra que el 16,3% indicaron que la Calidad que presta el servicio educativo tiene un grado bajo, el 48,8% un grado medio y el 35,0%

un grado alto, estos conforman el 100% de la muestra establecida, que es el total de trabajadores de la institución.

3.1.7. Calidad de interacción

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la Calidad de interacción

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	22,5
	Medio	35	43,8
	Alto	27	33,8
	Total	80	100,0

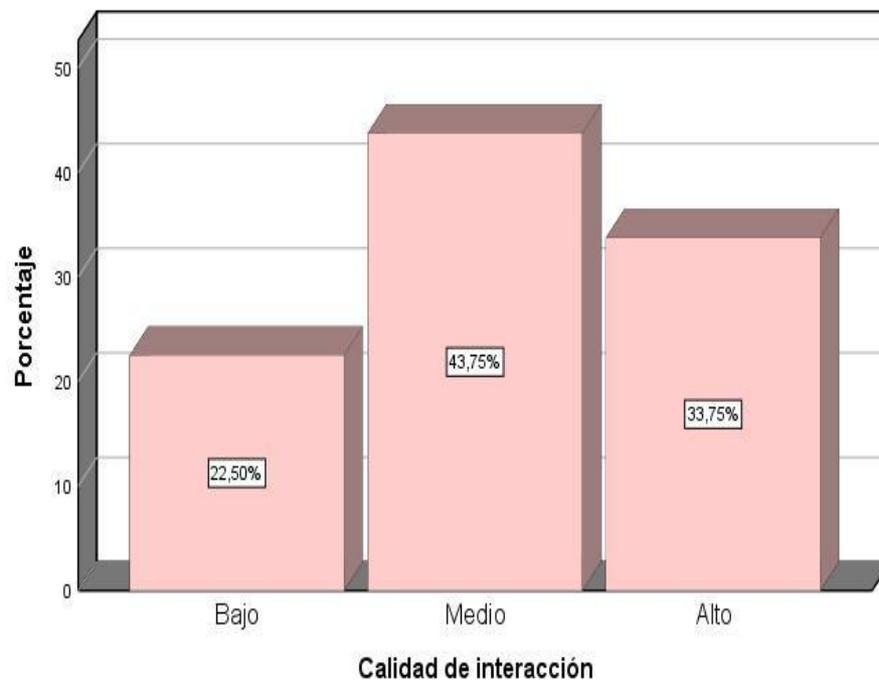


Figura 7. Nivel de Calidad de interacción

Lo que se visualiza figura 7 y la tabla 12, demuestra que el 22,5% indicaron que la Calidad en cuanto a la interacción tiene un grado bajo, el 43,8% un grado medio y el 33,8% un grado alto, estos conforman el 100% de la muestra establecida, que es el total de trabajadores de la institución.

3.1.8. Calidad del entorno del servicio

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la Calidad del entorno del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	23	28,7
Medio	33	41,3
Alto	24	30,0
Total	80	100,0

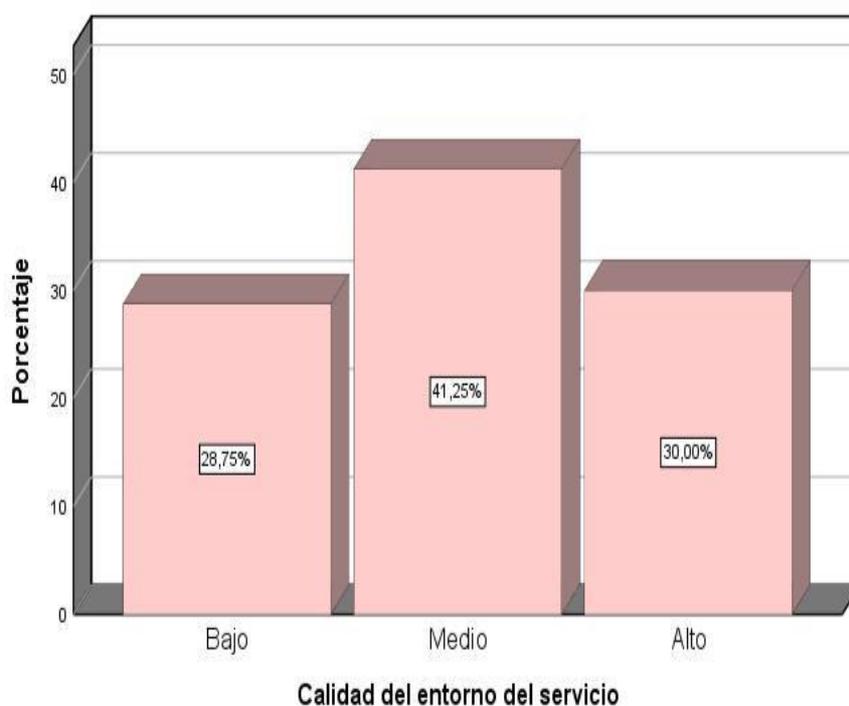


Figura 8. Nivel de Calidad del entorno del servicio

Lo que se visualiza figura 8 y la tabla 13, demuestra que el 28,7% indicaron que la Calidad en cuanto al entorno del servicio tiene un grado bajo, el 41,3% un grado medio y el 30,0% un grado alto, estos conforman el 100% de la muestra establecida, que es el total de trabajadores de la institución.

3.1.9. Calidad del resultado

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la Calidad del resultado

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	24	30,0
Medio	34	42,5
Alto	22	27,5
Total	80	100,0

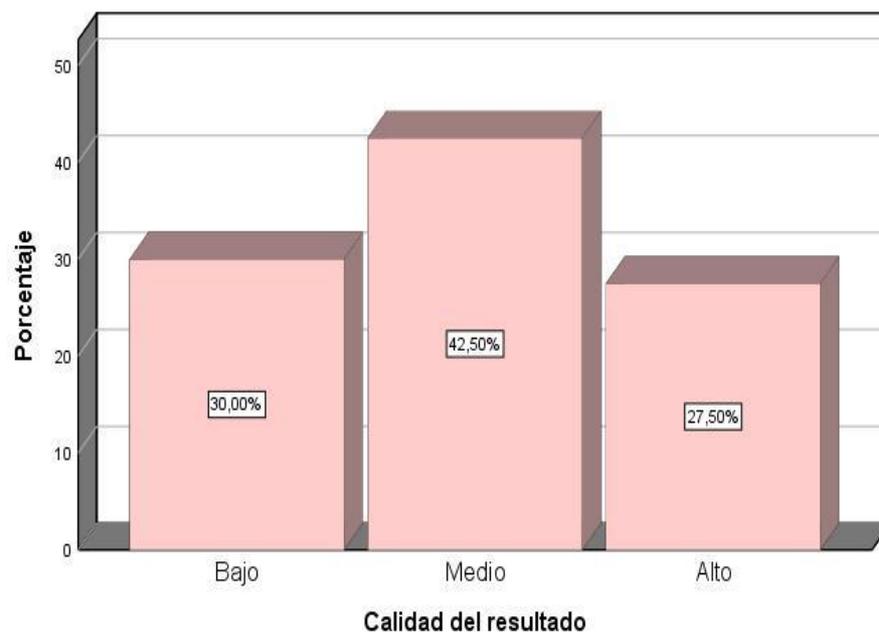


Figura 9. Nivel de Calidad del resultado

Lo que se visualiza figura 9 y la tabla 14, demuestra que el 42,5% indicaron que la Calidad acerca de los resultados tiene un grado bajo, el 27,5% un grado medio y el 30,0% un grado alto, estos conforman el 100% de la muestra establecida, que es el total de trabajadores de la institución.

3.2. Resultados correlacionales

Hipótesis general

3.2.1. Gestión educativa y calidad del servicio educativo

Ho: La GE no tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LJN, SMP-2017.

H1: La GE tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes en la IE "LJN" SMP-2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_o

El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_o

Prueba estadística

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman: GE yCSE

<i>Correlaciones</i>			Gestión educativa	Calidad en el servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,862
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad en el servicio educativo	Coefficiente de correlación	,862	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De acuerdo con lo que muestra tabla 15, evidencia la existencia de una correlación positiva y significativa entre gestión educativa y calidad en cuanto al servicio educativo, mostrando datos numéricos del coeficiente de correlación siendo el resultado 0,862, por lo que se acepta la hipótesis alterna, y que se interpreta como una correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 1

3.2.2. Gestión institucional y calidad del servicio educativo

Ho: La GI no tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes en la IE “LJN” SMP-2017.

2017

H1 La GI tiene relación significativa con CSE desde la percepción de los docentes en la IE “LJN” SMP-2017.

-2017

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman: GI y CSE

Correlaciones		Gestión institucional	Calidad en el servicio educativo	
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,746
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Calidad en el servicio educativo	Calidad en el servicio educativo	Coefficiente de correlación	,746	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De acuerdo con lo que muestra tabla 16, evidencia la existencia de una correlación positiva y significativa entre gestión institucional y calidad en cuanto al servicio educativo, mostrando datos numéricos del coeficiente de correlación siendo el resultado 0,746, Minedu (2011), la gestión institucional incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados en cuanto al servicio educativo de calidad.(pp. 32-33).

Hipótesis específica 2

3.2.3. Gestión administrativa organizacional y calidad del servicio educativo

Ho: La Gestión Administrativa organizacional tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la i IE “LJN” SMP-2017. -

2017

H1: La Gestión Administrativa organizacional tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la IE “LJN” SMP-2017.-2017

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión administrativa organizacional y CSE

Correlaciones			Gestión administrativa organizacional	Calidad en el servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión administrativa organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,820
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad en el servicio educativo	Coefficiente de correlación	,820	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De acuerdo con lo que muestra tabla 17, evidencia la existencia de una correlación positiva y significativa entre gestión administrativa organizacional y calidad en cuanto al servicio educativo, mostrando datos numéricos del coeficiente de correlación siendo el resultado 0,820, por lo que se acepta la hipótesis alterna, y que se interpreta que la gestión administrativa incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados en cuanto al servicio educativo de calidad.

Hipótesis específica 3

3.2.4. Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo

Ho: La Gestión Pedagógica no tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes IE “LJN” SMP-2017.-2017

H1: La Gestión Pedagógica tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes IE “LJN” SMP-2017.-2017

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión pedagógica y CSE

Correlaciones			Gestión pedagógica	Calidad en el servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad en el servicio educativo	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De acuerdo con lo que muestra tabla 18, evidencia la existencia de una correlación positiva y significativa entre gestión pedagógica y calidad en cuanto al servicio educativo, mostrando datos numéricos del coeficiente de correlación siendo el resultado 0,672, por lo que se acepta la hipótesis alterna, La gestión pedagógica incluye las funciones que le corresponden a los docentes en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación.

Hipótesis específica 4

3.2.5. Gestión social comunitaria y calidad del servicio educativo

Ho: La Gestión social Comunitaria no tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la IE “LJN” SMP-2017.2017

H1: La Gestión social Comunitaria tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes IE “LJN” SMP-2017.

-2017

Tabla 19

Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión social comunitaria y CSE

Correlaciones			Gestión social comunitaria	Calidad en el servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión social comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,703
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad en el servicio educativo	Coefficiente de correlación	,703	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De acuerdo con lo que muestra tabla 19, evidencia la existencia de una correlación positiva y significativa entre gestión social comunitaria y calidad en cuanto al servicio educativo, mostrando datos numéricos del coeficiente de correlación siendo el resultado 0,703, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la gestión social comunitaria incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo proyectados a la comunidad y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los padres de familia también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación,

IV. Discusión

El objetivo general planteado fue determinar La relación que existe entre la GE con la CSE desde la percepción de los docentes en la IE, LJN, SMP-2017.- Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos a las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión educativa en la tabla 6 y figura 1, demuestra que el 41,3% de los colaboradores perciben una gestión educativa de grado regular; asimismo, el 36,3% percibieron un grado deficiente y, por último, el otro 22,5% percibieron un grado bueno; lo sustenta Minedu (2011)

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable CSE en la tabla 11 y figura 6, se observa que la Calidad en el servicio educativo en la IE “LJN” SMP que representa el 100% de la muestra, el 16.3% indicaron que la Calidad en el servicio educativo tiene un nivel bajo, el 48.8% un nivel medio y el 35.0% un nivel alto; lo sustenta Brady y Cronin (2001)

De acuerdo a los resultados para probar si se cumple el objetivo general, en la tabla 15 se observa que existe una correlación positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad en el servicio educativo con un coeficiente de correlación de 0,862 y $p=0,000 < 0,05$, por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general; Similarmente en la investigación realizada por Delgado (2016), cuyo estudio llamado: Gestión Educativa y Desempeño Docente, la gestión institucional incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados en cuanto al servicio educativo de calidad.(pp. 32-33). quien encontró una correlación significativa $r_s = 0,866$, $p < 0.05$ entre gestión educativa y desempeño docente ; lo sustentan Minedu (2011) y Brady y Cronin (2001)

De acuerdo al objetivo específico 1, en la tabla 16 se observa que existe una correlación positiva y significativa entre la GI y la CSE con un coeficiente de correlación

de 0,746 y $p=0,000 <0,05$, por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1; , la gestión institucional incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados en cuanto al servicio educativo de calidad. al respecto en la investigación realizada por García (2014), en su investigación tuvo como propósito de saber que medio utilizar para obtener relación entre la Gestión educativa (GE) y la calidad del servicio educativo (CSE) en el Instituto Público Ensenada, Baja California., quien encontró una correlación significativa $r_s= 0,823$ a un nivel de confianza de 0,05 entre la Gestión educativa (GE) y la calidad del servicio educativo (CSE); lo sustenta Minedu (2011) y Brady y Cronin (2001)

De acuerdo al objetivo específico 2, en la tabla 17 se observa que existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión administrativa organizacional y la CSE con un coeficiente de correlación de 0,820 y $p=0,000 <0,05$, por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2; la gestión administrativa organizacional incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los directivos también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación. al respecto en la investigación realizada por Flores (2017) en su investigación tuvo el propósito de saber cuál sería el grado de relación entre la gestión administrativa organizacional de la Gestión Educativa y el Desempeño Docente en *IST Amazónico.*, quien encontró una correlación significativa $r_s= 0,802$ a un nivel de confianza de 0,05 entre gestión administrativa organizacional de la Gestión Educativa y el Desempeño Docente en *IST Amazónico*; lo sustenta Minedu (2011) y Brady y Cronin (2001)

De acuerdo al objetivo específico 3, en la tabla 18 se observa que existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión pedagógica y la CSE con un coeficiente de correlación de 0,672 y $p=0,000 <0,05$, por lo que se toma la decisión de

rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3; la gestión pedagógica incluye las funciones que le corresponden a los docentes en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. al respecto en la investigación realizada por Morales (2017) Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de Juanjui, año 2016, quien encontró una correlación significativa $r_s = 0,760$ a un nivel de confianza de 0,05 entre Gestión pedagógica de la gestión educativa y calidad de servicio; lo sustenta Minedu (2011) y Brady y Cronin (2001)

De acuerdo al objetivo específico 4, en la tabla 19 se observa que existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión social comunitaria y la CSE con un coeficiente de correlación de 0,703 y $p = 0,000 < 0,05$, por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 4; la gestión social comunitario incluye las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente interrelacionada avance con el avance de la comunidad un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados en cuanto al SEC. al respecto en la investigación realizada por Nole (2017) GEy la Mejora de la CSE del Colegio Unión, 2016. Universidad Peruana Unión. Quien encontró una correlación significativa $r_s = 0,780$ a un nivel de confianza de 0,05 entre gestión comunitaria de la GEy la Mejora de la CSE; lo sustenta Minedu (2011) y Brady y Cronin (2001)

V. Conclusiones

Primera: Al realizar la constatación de la hipótesis general, existen evidencias suficientes para manifestar que la GR tiene relación importante con la CSE desde la percepción de los docentes en la IE, “LJN” SMP-2017, ($r_s = 0.862$, $p=000$).

Segunda: Al realizar la constatación de la de la específica 1, existen evidencias suficientes para manifestar que la Gestión institucional tiene relación importante con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la IE, “LJN” SMP - 2017, ($r_s = 0.746$, $p=000$).

Tercera: Al realizar la constatación de la de la específica 2, existen evidencias suficientes para manifestar que la Gestión administrativa organizacional tiene relación importante con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la IE, “LJN” SMP -2017, ($r_s = 0.820$, $p=000$).

Cuarta: Al realizar la constatación de la de la específica 3, existen evidencias suficientes para manifestar que la Gestión pedagógica tiene relación importante con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la IE, “LJN” SMP, ($r_s = 0.672$, $p=000$).

Quinta: Al hacer el contraste de la de la específica 4, existen evidencias suficientes para manifestar que la Gestión social comunitaria tiene relación importante con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la IE, “LJN” SMP 2017, ($r_s = 0.703$, $p=000$).

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al Director de la IE “LJN”SMP-2017, , dar a conocer los resultados de la investigación a fin de conocer la relación que existe entre la GE con CSE

Segunda: Se recomienda al Director de la IE “LJN”SMP -2017,, hacer capacitaciones a todo su personal docente en ggestión institucional i su incidencia en la CSE

Tercera: Se recomienda al Director de la IE “LJN”SMP -2017,, hacer capacitaciones a todo su personal docente en gestión administrativa organizacional y su incidencia en la CSE

Cuarta: Se recomienda al Director de la IE “LJN”SMP -2017,, hacer capacitaciones a todo su personal docente en gestión Pedagógica y su incidencia en la CSE

Quinta Se recomienda al Director de la IE “LJN”SMP 2017,, hacer capacitaciones a todo su personal docente en gestión social Comunitaria y su incidencia en la CSE

VII. Referencias

- Alvarado, O. (2003). *Gerencia y marketing educativo* Lima-Perú: Fondo de Desarrollo Editorial Universidad de Lima. Lima.
- Alvares, J. Chaparro, E. Reyes, D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*, REVISTA Iberoamericana sobre calidad, Eficiencia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26 REICE. Universidad Autónoma del Estado de México
- Bernal, E. (2006) *Metodología de la investigación*. Colombia: Buenos Aires: Ateneo
- Brady, M. K., & Cronin, J. (2001). Algunas Nuevas Reflexiones sobre la conceptualización de la Calidad percibida del servicio. *The Journal of Marketing*.
- Casassús, J. (2000). *Acerca de la práctica y la teoría de la gestión: Marcos Conceptuales para el análisis de los Cambios en la Gestión de los Sistemas Educativos*. Recuperado, www.scribd.com/doc/12667410/gestion
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizaje en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti*, (Tesis para optar el grado académico de Magister en educación), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Delgado, P. (2016) *Desempeño docente*. Madrid: Ediciones Díaz Santos, S. A.
- Díaz (2015). Las competencias temáticas del profesor y su incidencia en la calidad investigativa” (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de san Marcos, Lima.
- Domínguez, R. (2015) *Motivación y desempeño docente*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Fernández, R. (2015), *Desempeño docente*. México: Universidad de Colima.
- Figuroa, M. (2017), *Desempeño docente*. . Buenos Aires: Aique.
- Flores, M. (2017) *Gestión Educativa y Desempeño Docente en el IST Amazónico*, Tarapoto San Martín, 2017. Tarapoto, Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- García, R. (2014), en su investigación tuvo como propósito de saber que medio utilizar para obtener un buen Desempeño Docente en el Instituto Público Ensenada, Baja California.
- Gómez (2006) *Metodología de la investigación científica* (2ª ed.) México: Limusa
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Leithwood, K., (2009). *¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación*. Santiago de Chile, Chile: Fundación Chile.
- Loera (2006) citado en Minedu (2016) *Planificación escolar*. 1er edición. Impreso en el Perú.
- Medrano (2016) *Desempeño docente*. México: Universidad de Colima.
- Menéndez, C. (2002). *Confiabilidad y validez del instrumento*. (2ª ed.) México: Limusa
- Ministerio de Educación (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima: Lance Grafico S.A.C.
- Ministerio de Educación MINEDU. (2016). *Gestión de los directores*. Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/gestión de los directores/sesiones2015/](http://www.minedu.gob.pe/gestión%20de%20los%20directores/sesiones2015/)
- Morazán (2016) desempeño de educadores y su relación con el rendimiento académico en las materias de matemáticas en las I.E de educación media del municipio de Danli” Tesis (Maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan, Honduras.
- Ortega, I. (2000). *Efectividad de la Evaluación en la ejecución del Diseño Curricular de la Primera Etapa de Educación Básica*. (Tesis de Doctorado). Universidad Bicentenario de Aragua, Maracay-Venezuela.
- Paiva (2014), desarrolló un estudio llamado. “Desempeño docente y Competencias a ser Adquiridas en la Educación para el Trabajo, de los Estudiantes de Educación Integral de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL)”, Venezuela.
- Programa Escuelas de Calidad (2010). *Alianza por la Calidad de la Educación*. Recuperado: <http://www.sepen.ob.mx/pec/MatGestModulo5>
- Rosario, A. (2017) *La gestión educativa y el desempeño docente de educación secundaria de la institución educativa Augusto B. Leguía, distrito Puente Piedra – Lima – 2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Ruiz, J. (2000). *Gerencia de la Universidad para el Siglo XXI y la Postmodernidad*. Caracas:Italgrafía. C.A.
- Sabino (1992)
- Sánchez, H y Reyes, C, (2015) *Metodología de la investigación*. México: Universidad de Colima.
- Sosa, G. (2017) *La Gestión Educativa y el marco del buen desempeño Docente de las I.E. de Puente Piedra*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega
- Tamayo, M. (2008). *Metodología de la Investigación* (2a. ed.). Buenos Aires: Ateneo

- Tejada (2009). *“Teachers competencies”*. REICE - Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación Vol. 1, No. 2.
- UNESCO/OREALC (2008). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Valderrama, S. (2013). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: Limusa.
- Velasco, J. L. (2000). La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación. Navarra: EUNSA
- Yataco, J. (2015) en su investigación titulada Gestión pedagógica y desempeño docente en la Institución Educativa N° 7057 “Soberana Orden Militar de Malta” Villa María del Triunfo 2013. Universidad Cesar Vallejo.

Anexo 1: Matriz de Consistència

Título: Gestión educativa y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017.							
Autor:a Deysi Ysidora Cortez Rodríguez							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre Gestión Educativa y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017?.</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017?;</p> <p>Problema Específico 2 ¿Qué relación existe entre Gestión Administrativa organizacional y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017?</p> <p>Problema Específico 3 ¿Qué relación existe entre Gestión Pedagógica y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión educativa con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la Gestión institucional con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017</p> <p>Objetivo Específico 2 Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa organizacional con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de</p>	<p>Hipótesis general: la Gestión Educativa tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017</p> <p>Hipótesis específica 1 la Gestión institucional tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017</p> <p>Hipótesis Específica 2 la Gestión Administrativa organizacional tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la</p>	Variable 1: Gestión educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
			Gestión institucional	-Planeación -Liderazgo -Mejora continua	1 - 5	Ordinal Escala de Likert	Bueno 19,25] Regular 12,18]
			Gestión Administrativa	Recursos -Infraestructura -Control escolar	6 - 10	polifónica Siempre(5)	Deficiente [5,11] Bueno 19,25]
			Gestión Pedagógica	-Perfeccionamiento -Planificación -Evaluación y monitoreo	11-15	Casi siempre(4) A veces (3)	Regular 12,18] Deficiente [5,11]
			Gestión social Comunitaria	-Participación de los padres de familia -Redes de Apoyo	16 - 20	Casi nunca(2) Nunca(1)	Bueno 19,25] Regular 12,18] Deficiente [5,11]
			Variable 2: Calidad del servicio educativo				
			Calidad de interacción	Actitud Comportamiento Profesionalidad	1-12		

<p>Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017?</p> <p>Problema Específico 4 ¿Qué relación existe entre Gestión social Comunitaria y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017?</p>	<p>Porres-2017</p> <p>Objetivo Específico 3 Determinar la relación que existe entre la Gestión Pedagógica con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017</p> <p>Objetivo Específico 4 Determinar la relación que existe entre la Gestión social Comunitaria con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017.</p>	<p>institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017</p> <p>Hipótesis Específica 3 la Gestión Pedagógica tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017</p>	Calidad del entorno del servicio	Condiciones del ambiente Diseño Factores sociales	13-19	<p>Siempre (5) Casi siempre (4) Alguna vez (3) No sé (2) No se hace (1)</p>	
		<p>Hipótesis Específica 4 la Gestión social Comunitaria tiene relación significativa con calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa “Los Jazmines del Naranjal” san Martín de Porres-2017</p>	Calidad del resultado	Tiempo de espera Tangibles Valencia	20-28		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: correlacional Diseño: no experimental Transversal Método: Hipotético deductivo</p>	Población: docentes	Variable 1: Gestión educativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y porcentajes			
		Variable 2: Calidad del servicio educativo Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		INFERENCIAL: Contraste de hipótesis con la técnica estadística rho de Spearman			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión Educativa

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la Gestión Educativa en la respuesta es anónima, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

N°	ÍTEMS	respuesta				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
DIMENSIÓN 1: Gestión institucional						
1	Participo en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional junto con el personal docente.					
2	Participo en la elaboración desarrollo del Proyecto Curricular Institucional de la Institución Educativa.					
3	Participo en la elaboración del Plan Anual de trabajo de la Institución educativa.					
4	Participo en la elaboración del Reglamento Interno de la Institución Educativa.					
5	Se evalúan los procesos y resultados de lo planificado en la Institución Educativa					
DIMENSIÓN 2: Gestión pedagógica						
6	En la Institución Educativa, los directivos envían a cursos organizados por el Ministerio de Educación para la formación continua de los docentes.					
7	En la Institución Educativa el personal asiste y participa en actividades de capacitación y actualización organizadas por Instituciones Locales.					
8	En la Institución Educativa el personal es motivado a participar en programas de salud.					
9	En la Institución Educativa, los directivos envían a cursos organizados por la Dirección Regional de Educación para la formación continua de los docentes.					
10	En la Institución Educativa las acciones de perfeccionamiento docente ofrecidas por el sistema educativo se analizan y valoran en					

	reuniones con todos los profesores.					
DIMENSIÓN 3: Gestión administrativa						
11	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los muebles e inmuebles de la Institución Educativa.					
12	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los ambientes de la Institución Educativa.					
13	La institución Educativa logra recursos adicionales a los estipulados.					
14	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de instituciones y/o empresas locales para la mejora continua del plantel.					
15	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de la Asociación de Padres de Familia para la mejora del plantel.					
DIMENSIÓN 4: Gestión social comunitaria						
16	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades de apertura del año escolar.					
17	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades que la Institución fomenta.					
18	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades por el aniversario del colegio.					
19	En la Institución Educativa los padres de familia asisten a la entrega de boleta de notas.					
20	En la Institución Educativa los padres de familia acuden para conocer el comportamiento de sus hijos.					

Cuestionario: calidad del servicio educativo

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la calidad del servicio educativo en la respuesta es anónima, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

N°	ÍTEMS	respuesta				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSIÓN 1: Calidad de interacción					
1	Los directivos prestan atención a las dificultades laborales de los docentes.					
2	El equipo directivo promueve y apoya actividades de capacitación para los docentes de la institución					
3	Existen mecanismos de acompañamiento y cordialidad para evaluar el desempeño de los docentes.					
4	Los alumnos participan en la formulación de normas de convivencia					
5	Los directivos atiende a los estudiantes sobre la preocupación por sus aprendizajes					
6	Te sientes motivado por las autoridades de la institución.					
7	Los directivos comparten su tiempo para interactuar con los estudiantes					
8	Los docentes muestran habilidades de solución de conflictos en sus aulas y fuera de ella.					
9	Los docentes mantiene un trato saludable con los demás colegas					
10	Los docentes se muestran amable y gentiles al atender las inquietudes de los estudiantes					
11	Los directivos mantienen una comunicación de respeto con la comunidad educativa					
12	La conducta de la comunidad educativa es siempre con respeto entre sus miembros					

DIMENSIÓN 2: Calidad del entorno del servicio						
13	Las aulas de la institución educativa se mantienen limpias y sin olores desagradables.					
14	El ambiente de la biblioteca es limpio y se respira un aroma agradable.					
15	Los directivos se preocupan para que las aulas estén bien seguras e implementadas					
16	La institución educativa pasa por mantenimiento cada cierto tiempo.					
17	La dirección promueve el uso de los equipos de primeros auxilios.					
18	En el momento de clases existen obreros trabajando en la institución dificultando el proceso de enseñanza					
19	Durante la permanencia en la Institución el personal administrativo demuestra un comportamiento amable con la comunidad educativa.					
20	La puntualidad del servicio es una práctica constante en la institución.					
21	Los docentes inician y termina sus clases a la hora indicada					
22	Los directivos establecen horarios alternos para la atención de padres de familia					
23	Los docentes premian a los alumnos más destacados al finalizar el año escolar					
24	Los directivos premian a los docentes más destacados al finaliza el año escolar.					
25	Los estudiantes demuestran entusiasmo por seguir aprendiendo					
26	Los aprendizajes han sido cumplidos de acuerdo al currículo nacional.					
27	Se logra los objetivos de las asignaturas que se han propuesto desde el principio					
28	Existe una presión adecuada sobre los alumnos para elevar su rendimiento.					

**Anexo 3:
Validación de instrumentos**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO
(Desde la percepción docente)

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... *Existe suficiencia*.....
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable () / Aplicable después de corregir () No aplicable ()
APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ:..... *Mgtr. TAFUE MALLOQUI PAUL*..... DNI..... *31888791*.....
ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR:..... *Ciencias de la Educación*.....

.....de.....del 2017.

.....
Mgtr. /Dr. *[Firma]*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO
(Desde la percepción de los estudiantes)

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... *EXISTE SUFICIENCIA*.....
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable () / Aplicable después de corregir () No aplicable ()
APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ:..... *Dr. AGUIRRE CUAVEZ F.*..... DNI..... *10304031*.....
ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR:..... *METODOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN*.....

.....de.....del 2017.

.....
Mgtr. /Dr. *[Firma]*

(4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
(5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
(6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO
(Desde la percepción docente)

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... *Existe suficiencia*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ:..... *Mgtr. Lopez Malqui Sara M.* DNI..... *18.60.8082*

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR:..... *Metodología de investigación*

.....de.....del 2017.


Sara M. Lopez Malqui
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Mgtr. /Dr.

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4
Base de datos de los instrumentos
Base datos: Gestión Educativa

N°	It1	It2	It3	It4	It5	tot	It6	It7	It8	It9	It10	tot	It11	It12	It13	It14	It15	tot	It16	It17	It18	It19	It20	tot
1	5	5	4	5	1	20	1	4	5	3	3	16	5	5	5	4	5	24	3	3	5	5	5	21
2	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	3	22	3	5	5	4	4	21	5	3	3	5	5	21
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	5	5	5	5	5	25	5	1	5	5	5	21
5	4	4	3	5	3	19	5	3	1	5	5	19	3	4	4	3	5	19	5	5	3	4	4	21
6	3	5	5	5	5	23	5	5	1	3	5	19	5	3	5	5	5	23	3	5	5	3	5	21
7	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
8	5	4	4	4	4	21	4	5	5	3	4	21	3	5	4	4	4	20	3	4	3	5	4	19
9	5	5	3	5	5	23	5	5	3	5	5	23	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
11	4	5	5	3	5	22	3	1	3	3	3	13	3	4	5	5	3	20	3	3	3	4	5	18
12	2	4	3	4	5	18	3	4	4	3	2	16	1	2	4	3	4	14	3	2	1	2	4	12
13	5	2	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	5	5	2	4	4	20	3	3	5	5	2	18
14	5	4	4	1	5	19	3	5	3	1	5	17	3	5	4	4	1	17	1	5	3	5	4	18
15	4	5	4	4	3	20	5	4	2	4	3	18	3	4	5	4	4	20	4	3	3	4	5	19
16	5	5	5	3	5	23	5	1	3	5	5	19	4	5	5	5	3	22	5	5	4	5	5	24
17	4	3	2	4	5	18	3	4	3	4	4	18	3	4	3	2	4	16	4	4	3	4	3	18
18	5	3	5	5	3	21	3	3	1	3	4	14	4	5	3	5	5	22	3	4	4	5	3	19
19	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	5	21
20	5	5	4	5	4	23	3	4	1	5	3	16	5	5	5	4	5	24	5	3	5	5	5	23
21	5	5	1	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
23	5	2	5	5	5	22	5	5	4	3	2	19	4	5	2	5	5	21	3	2	4	5	2	16
24	4	5	4	5	5	23	5	5	3	4	4	21	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	5	20
25	3	5	2	5	3	18	3	3	3	3	5	17	4	3	5	2	5	19	3	5	4	3	5	20
26	5	4	3	5	4	21	2	4	3	4	1	14	5	5	4	3	5	22	4	1	5	5	4	19
27	3	4	5	4	3	19	4	1	4	3	5	17	5	3	4	5	4	21	3	5	5	3	4	20
28	4	4	3	3	4	18	4	3	5	2	4	18	3	4	4	3	3	17	2	4	3	4	4	17
29	4	3	1	4	5	17	3	4	4	3	2	16	1	4	3	1	4	13	3	2	1	4	3	13
30	4	4	3	5	4	20	3	2	2	5	2	14	3	4	4	3	5	19	5	2	3	4	4	18
31	5	5	3	5	4	22	4	5	5	4	4	22	3	5	5	3	5	21	4	4	3	5	5	21
32	5	5	1	4	5	20	5	4	3	4	4	20	4	5	5	1	4	19	4	4	4	5	5	22
33	4	4	1	4	3	16	5	2	3	3	3	16	3	4	4	1	4	16	3	3	3	4	4	17
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23
35	4	5	4	5	4	22	5	4	3	3	5	20	4	4	5	4	5	22	3	5	4	4	5	21
36	4	3	1	3	3	14	3	4	3	4	3	17	3	4	3	1	3	14	4	3	3	4	3	17
37	5	3	2	4	5	19	3	4	3	4	4	18	3	5	3	2	4	17	4	4	3	5	3	19
38	5	3	3	4	5	20	3	4	3	4	4	18	3	5	4	4	1	17	4	4	3	5	4	20
39	5	4	2	4	5	20	5	5	3	4	4	21	3	4	5	4	4	20	4	4	3	4	5	20
40	5	3	3	4	5	20	3	4	3	4	4	18	3	5	4	4	1	17	4	4	3	5	4	20

41	2	5	5	3	5	20	2	5	3	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
42	2	5	4	4	5	20	2	4	4	5	5	20	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
43	2	5	5	5	5	22	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
44	1	4	2	5	3	15	1	2	5	3	4	15	5	4	4	3	5	21	3	4	5	4	4	20
45	3	4	4	4	5	20	3	4	4	5	3	19	5	3	5	5	5	23	5	3	5	3	5	21
46	2	5	5	5	5	22	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
47	2	4	2	2	3	13	2	2	2	3	4	13	5	5	4	4	4	22	3	4	5	5	4	21
48	2	5	5	5	5	22	2	5	5	5	5	22	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
49	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
50	1	4	3	5	4	17	1	3	5	4	4	17	5	4	5	5	3	22	4	4	5	4	5	22
51	2	4	4	3	5	18	2	4	3	5	3	17	5	2	4	3	4	18	5	3	5	2	4	19
52	1	2	2	2	4	11	1	2	2	4	3	12	4	5	2	4	4	19	4	3	4	5	2	18
53	1	4	3	5	4	17	1	3	5	4	4	17	3	5	4	4	1	17	4	4	3	5	4	20
54	2	5	3	5	4	19	2	3	5	4	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21
55	2	5	5	5	5	22	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
56	2	4	2	1	4	13	2	2	1	4	3	12	5	4	3	2	4	18	4	3	5	4	3	19
57	2	4	5	5	3	19	2	5	5	3	5	20	3	5	3	5	5	21	3	5	3	5	3	19
58	3	4	5	5	5	22	3	5	5	5	5	23	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24
59	2	4	2	2	3	13	2	2	2	3	4	13	5	5	5	4	5	24	3	4	5	5	5	22
60	2	4	3	1	5	15	2	3	1	5	4	15	5	5	5	1	5	21	5	4	5	5	5	24
61	2	5	5	5	5	22	2	5	5	5	5	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
62	3	4	3	5	2	17	3	3	5	2	3	16	5	5	2	5	5	22	2	3	5	5	2	17
63	2	5	5	4	5	21	2	5	4	5	4	20	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	5	23

Base datos: calidad del servicio educativo

Nº	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	total	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	total	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	total
1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	28	5	4	5	1	1	4	5	25	3	3	5	1	3	4	4	1	2	26
2	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	4	4	2	5	40
3	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	48	5	4	4	5	5	4	5	32	5	3	3	4	5	5	4	2	4	35
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	35	5	1	5	5	5	2	4	2	5	34
5	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	38	4	3	5	3	5	3	1	24	5	5	3	3	3	5	4	1	2	31
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	44	5	5	5	5	5	5	1	31	3	5	5	5	4	5	4	3	4	38
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	3	5	5	5	33	5	5	5	5	5	4	5	2	5	41
8	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	34	4	4	4	4	4	5	5	30	3	4	3	3	4	1	4	2	2	26
9	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	3	5	5	5	5	3	31	5	5	5	5	5	4	4	2	5	40
10	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	51	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	42	5	5	3	5	3	1	3	25	3	3	3	4	4	3	4	1	3	28
12	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	40	4	3	4	5	3	4	4	27	3	2	1	1	4	2	4	2	4	23
13	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	31	2	4	4	3	3	3	4	23	3	3	5	3	4	4	4	1	2	29
14	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	41	4	4	1	5	3	5	3	25	1	5	3	3	4	3	4	1	3	27
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	43	5	4	4	3	5	4	2	27	4	3	3	3	4	3	5	2	3	30
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	3	5	5	1	3	27	5	5	4	4	5	3	4	2	5	37
17	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	32	3	2	4	5	3	4	3	24	4	4	3	2	3	3	4	2	2	27
18	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	45	3	5	5	3	3	3	1	23	3	4	4	4	5	5	4	2	5	36
19	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	51	5	4	5	5	4	4	5	32	4	4	4	4	5	4	4	3	5	37
20	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	34	5	4	5	4	3	4	1	26	5	3	5	3	5	3	4	2	2	32
21	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	38	5	1	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	4	2	3	39
22	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	4	5	4	5	2	5	40
23	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	40	2	5	5	5	5	5	4	31	3	2	4	3	4	5	4	3	3	31
24	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	48	5	4	5	5	5	5	3	32	4	4	3	3	5	3	5	2	5	34
25	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	36	5	2	5	3	3	3	3	24	3	5	4	3	5	3	4	3	2	32
26	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	32	4	3	5	4	2	4	3	25	4	1	5	4	4	3	4	3	2	30
27	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	36	4	5	4	3	4	1	4	25	3	5	5	3	4	5	4	2	2	33
28	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	43	4	3	3	4	4	3	5	26	2	4	3	3	3	3	4	2	3	27
29	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	34	3	1	4	5	3	4	4	24	3	2	1	1	4	2	4	2	2	21
30	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	41	4	3	5	4	3	2	2	23	5	2	3	4	2	3	4	2	4	29
31	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	51	5	3	5	4	4	5	5	31	4	4	3	3	4	4	4	3	5	34
32	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	41	5	1	4	5	5	4	3	27	4	4	4	3	3	2	3	2	4	29
33	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	41	4	1	4	3	5	2	3	22	3	3	3	4	4	3	4	1	2	27
34	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	2	5	40
35	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	44	5	4	5	4	5	4	3	30	3	5	4	5	3	4	4	3	3	34
36	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	43	3	1	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	3	4	2	4	29
37	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	43	3	2	4	5	3	4	3	24	4	4	3	4	4	3	4	1	4	31
38	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	41	4	4	1	5	3	5	3	25	1	5	3	3	4	3	4	1	3	27
39	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	43	5	4	4	3	5	4	2	27	4	3	3	3	4	3	5	2	3	30
40	1	4	3	5	4	2	3	5	4	4	3	5	42	4	4	1	5	3	5	3	25	1	5	3	3	4	3	4	2	3	28
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	4	4	2	5	40
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	48	5	4	4	5	5	4	5	32	5	3	3	4	5	5	4	2	4	35
43	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	35	5	1	5	5	5	2	4	2	5	34
44	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	38	4	3	5	3	5	3	1	24	5	5	3	3	3	5	4	1	2	31

45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	44	5	5	5	5	5	5	1	31	3	5	5	5	4	5	4	3	4	38	
46	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	3	5	5	5	33	5	5	5	5	5	4	5	2	5	41	
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	34	4	4	4	4	4	5	5	30	3	4	3	3	4	1	4	2	2	26	
48	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	3	5	5	5	5	3	31	5	5	5	5	5	4	4	2	5	40	
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	51	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42	
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	42	5	5	3	5	3	1	3	25	3	3	3	4	4	3	4	1	3	28	
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	40	4	3	4	5	3	4	4	27	3	2	1	1	4	2	4	2	4	23	
52	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	31	2	4	4	3	3	3	4	23	3	3	5	3	4	4	4	1	2	29	
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	41	4	4	1	5	3	5	3	25	1	5	3	3	4	3	4	1	3	27	
54	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	43	5	4	4	3	5	4	2	27	4	3	3	3	4	3	5	2	3	30	
55	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	3	5	5	1	3	27	5	5	4	4	5	3	4	2	5	37	
56	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	32	3	2	4	5	3	4	3	24	4	4	3	2	3	3	4	2	2	27	
57	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	45	3	5	5	3	3	3	1	23	3	4	4	4	5	5	4	2	5	36	
58	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	51	5	4	5	5	4	4	5	32	4	4	4	4	5	4	4	3	5	37	
59	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	34	5	4	5	4	3	4	1	26	5	3	5	3	5	3	4	2	2	32	
60	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	38	5	1	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	4	2	3	39	
61	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	4	5	4	5	2	5	40	
62	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	40	2	5	5	5	5	5	4	31	3	2	4	3	4	5	4	3	3	31	
63	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	48	5	4	5	5	5	5	3	32	4	4	3	3	5	3	5	2	5	34	
64	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	36	5	2	5	3	3	3	3	24	3	5	4	3	5	3	4	3	2	32	
65	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	32	4	3	5	4	2	4	3	25	4	1	5	4	4	3	4	3	2	30	
66	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	36	4	5	4	3	4	1	4	25	3	5	5	3	4	5	4	2	2	33	
67	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	43	4	3	3	4	4	3	5	26	2	4	3	3	3	3	4	2	1	27	
68	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	34	3	1	4	5	3	4	4	24	3	2	1	1	4	2	4	2	2	21	
69	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	41	4	3	5	4	3	2	2	23	5	2	3	4	2	3	4	2	4	29	
70	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	51	5	3	5	4	4	5	5	31	4	4	3	3	4	4	4	3	5	34	
71	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	41	5	1	4	5	5	4	3	27	4	4	4	3	3	2	3	2	4	29	
72	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	41	4	1	4	3	5	2	3	22	3	3	3	4	4	3	4	1	2	27	
73	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	40
74	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	44	5	4	5	4	5	4	3	30	3	5	4	5	3	4	4	3	3	34	
75	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	43	3	1	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	3	4	2	4	29	
76	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	43	3	2	4	5	3	4	3	24	4	4	3	4	4	3	4	1	4	31	
77	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	41	4	4	1	5	3	5	3	25	1	5	3	3	4	3	4	1	3	27	
78	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	43	5	4	4	3	5	4	2	27	4	3	3	3	4	3	5	2	3	30	
79	1	4	3	5	4	2	3	5	4	4	3	5	42	4	4	1	5	3	5	3	25	1	5	3	3	4	3	4	2	3	28	
80	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	34	5	4	5	4	3	4	1	26	5	3	5	3	5	3	4	2	2	32	
72	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	41	4	1	4	3	5	2	3	22	3	3	3	4	4	3	4	1	2	27	
73	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	40
74	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	44	5	4	5	4	5	4	3	30	3	5	4	5	3	4	4	3	3	34	
75	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	43	3	1	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	3	4	2	4	29	
76	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	43	3	2	4	5	3	4	3	24	4	4	3	4	4	3	4	1	4	31	
77	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	41	4	4	1	5	3	5	3	25	1	5	3	3	4	3	4	1	3	27	
78	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	43	5	4	4	3	5	4	2	27	4	3	3	3	4	3	5	2	3	30	
79	1	4	3	5	4	2	3	5	4	4	3	5	42	4	4	1	5	3	5	3	25	1	5	3	3	4	3	4	2	3	28	
80	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	34	5	4	5	4	3	4	1	26	5	3	5	3	5	3	4	2	2	32	

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Instrumentos de los estudiantes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	54,72	39,293	,582	,782
ITEM2	54,88	38,443	,593	,780
ITEM3	55,32	40,143	,490	,787
ITEM4	54,88	41,693	,272	,796
ITEM5	54,92	39,743	,503	,786
ITEM6	54,68	38,977	,625	,780
ITEM7	54,56	41,507	,331	,794
ITEM8	54,92	39,910	,480	,787
ITEM9	54,88	40,943	,327	,794
ITEM10	55,16	44,640	-,135	,815

ITEM11	55,28	39,543	,466	,786
ITEM12	54,80	40,083	,484	,787
ITEM13	54,60	39,917	,581	,784
ITEM14	54,92	38,827	,559	,782
ITEM15	55,16	44,557	-,124	,817
ITEM16	55,12	45,277	-,203	,819
ITEM17	55,56	44,840	-,166	,814
ITEM18	55,08	40,160	,558	,785
ITEM19	55,00	40,083	,499	,786
ITEM20	54,80	39,000	,503	,784
ITEM21	54,76	37,357	,698	,773
ITEM22	55,00	39,917	,524	,785
ITEM23	54,88	38,110	,575	,780
ITEM24	55,00	42,167	,140	,803
ITEM25	55,00	42,000	,221	,798
ITEM26	55,12	46,360	-,277	,830

Pantallazos Hipótesis general

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00005 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	Gestión educativa	Calidad en el servicio educativo
				1,000	,862**
			80		,000
			80		80
	Calidad en el servicio educativo			,862**	1,000
				,000	
			80		80

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	Gestión institucional	Calidad en el servicio educativo
				1,000	,746**
			80		,000
			80		80
	Calidad en el servicio educativo			,746**	1,000
				,000	
			80		80

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

Pantallazos Hipótesis específica 1

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	Gestión institucional	Calidad en el servicio educativo
				1,000	,746**
			80		,000
			80		80
	Calidad en el servicio educativo			,746**	1,000
				,000	
			80		80

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00002 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	Gestión	Calidad en el servicio educativo
				1,000	,746**
			80		,000
			80		80
	Calidad en el servicio educativo			,746**	1,000
				,000	
			80		80

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

Pantallazos Hipótesis específica 2

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00002 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Gestión administrativa organizacional	Calidad en el servicio educativo
Rho de Spearman		
Gestión administrativa organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,820*
	N	80
Calidad en el servicio educativo	Coefficiente de correlación	,820*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00003 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Gestión	Calidad en

Efectúe una doble pulsación para editar Registro

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 2,22, W: 35,22 cm

Pantallazos Hipótesis específica 3

N

80

80

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00003 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Gestión pedagógica	Calidad en el servicio educativo
Rho de Spearman		
Gestión pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,672*
	N	80
Calidad en el servicio educativo	Coefficiente de correlación	,672*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Efectúe una doble pulsación para editar Registro

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 2,22, W: 35,22 cm

Pantallazos Hipótesis específica 4

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5936 días.

```

GET
  FILE="C:\Users\pc\Desktop\30.09.19. Deysi Cortez\Deysi Cortez.sav".
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
NONPAR CORR
  /VARIABLES=VAR00004 VAR00006
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
    
```

➔ **Correlaciones no paramétricas**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\pc\Desktop\30.09.19. Deysi Cortez\Deysi Cortez.sav

Correlaciones

			Gestión social comunitaria	Calidad en el servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión social comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Calidad en el servicio educativo		Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Área del procesador: procesador está listo | Unicode: ON

DOCUMENTO DE APROBACIÓN DE PERMISO DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PARA APLICAR INSTRUMENTO



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
LOS JAZMINES DEL NARANJAL

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE LA DIRECCION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "LOS JAZMINES DEL NARANJAL" DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES.

HACE CONSTANCIA QUE:

La docente **DEYSI YSIDORA CORTEZ RODRÍGUEZ**, identificada con DNI N° 09744880, ha realizado una encuesta sobre la calidad en el servicio educativo a los docentes y alumnos del 5to año de educación secundaria de nuestra institución educativa. El día 05 de julio del 2017 a horas 9:00 a.m.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

S.M.P 05 de julio del 2017




DIANA BALDEON QUISPE
DIRECTORA

Parque N° 3 Esq. Calle Las Lilas con Almendras s/n Urb. Los Jazmines del Naranjal - S.M.P.
Telf.: 522-3850 / E-mail: jnnuevaera@gmail.com

Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Fernando Eli Ledesma Pérez, docente de la Facultad de Educación e Idiomas y Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte, revisor(a) Tesis titulada **"La calidad en servicio educativo desde la percepción de los docentes - alumnos en la institución educativa "Los Jazmines del Naranjal" san Martín de Porres-2017"** del (de la) estudiante **Déysy Ysidora Cortez Roldríguez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21%** verificado en el reporte de originalidad de programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 09 de diciembre de 2019.



Dr. Fernando Eli Ledesma Pérez
Jefe de Complementación Académica Magisterial
UCV-Lima

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 6: Turniting

Resumen de coincidencias 21 %

Be estáis y leyendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
3	repositorio.upu.edu.pe	1 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	www.lapunticena.net	<1 %
7	www.documentalistas...	<1 %

37 Número de palabras: 9552

Test-only Report High-Resolution **Avanzado**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE EDUCACIONES E INGENIERIAS
 PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA

La calidad en servicio educativo desde la percepción de los docentes en la institución educativa "Los Jaimes del Nazajaf" san Martín de Porco-2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON
 ESPECIALIDAD EN CIENCIAS SOCIALES

AUTORA:
 Deyra Yuliana Cueva Rumbique (CECID: 0000-0001-0971-7425)

ASESOR:
 Iliana José Oscar García Torres (CECID: 0000-0002-7619-0990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión y calidad educativa

LÍNEA PERÚ:
 2019

Anexo 7: Autorización de Publicación de Tesis en el Repositorio Institucional UCV.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
--	---	---

Yo **Deysi Ysidora Cortez Roldríguez**, identificado con DNI N° **09744880**, egresado de la Escuela Profesional de **EDUCACIÓN SECUNDARIA** de la Universidad César Vallejo, autorizo . No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **La calidad en servicio educativo desde la percepción de los docentes - alumnos en la Institución educativa "Los Jazmines del Naranjal" san Martín de Porres-2017** 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: 09744880

FECHA: 09 de diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 8: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA MAGISTERIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Deysi Ysidora Cortez Roidríguez

INFORME TITULADO:

La calidad en servicio educativo desde la percepción de los docentes
- alumnos en la institución educativa "Los Jazmines del Naranjal" san
Martin de Porres-2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON
ESPECIALIDAD EN CIENCIAS SOCIALES

SUSTENTADO EN FECHA: 16/08/2017

NOTA O MENCIÓN: 14



Dr. Fernando Eli Ledesma Pérez
Jefe de Complementación Académica Magisterial
UCV-Lima