



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción
de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020

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

AUTOR:

Vega Mejía, Teófilo (ORCID: 0000-0001-5495-7703)

ASESORA:

Dra. Salas Sánchez, Rosa María (ORCID: 0000-0002-6454-8740)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre quien con su dulzura, cariño y comprensión me ha dado la fuerza necesaria para cumplir con mis metas.

A mí querido padre de quien su recuerdo de nobleza y bondad perdurará en mi memoria y guiará mis pasos por siempre.

A mi Hijo Yeltsin, y a mis hijas: Thalía, Geraldine y Anyili; quienes son la motivación de mi formación y razón de ser.

Dedico este trabajo a Jehová, a mis hermanos, hermanas, sobrinos y amigos por ser mi soporte en cada momento. Son la luz que me ilumina día a día.

Teófilo

Agradecimiento

A cada uno de los asesores que aportaron con su guía y experiencia en el logro de este producto académico.

A la Dra. Rosa María Salas Sánchez, por su acertada orientación en el logro de la presente tesis.

A mi familia que con su amor, tiempo y dedicación han sido el soporte necesario para el logro de cada propósito emprendido.

Un profundo agradecimiento a todos los lectores de la presente investigación espero que por medio del presente aporte académico se pueda contribuir en la formación de nuevos aprendizajes y ahondar en el fortalecimiento de sus conocimientos.

El autor

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGIA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de Análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. PROPUESTA	42
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice

	Pág.
Tabla 1 Coeficientes de Alfa de Cronbach	21
Tabla 2. Prueba de fiabilidad alfa de Cronbach	21
Tabla 3. Descripción de los niveles de la gestión institucional	24
Tabla 4. Descripción de las dimensiones de gestión institucional	24
Tabla 5. Descripción de los niveles de la calidad de servicio	25
Tabla 6. Descripción de las dimensiones de la calidad del servicio educativo	26
Tabla 7. Correlación de la gestión institucional y la calidad de servicios	27
Tabla 8. Correlación de la organización educativa y la calidad de servicios	28
Tabla 9. Correlación del liderazgo y la calidad de servicios	29
Tabla 10. Correlación de la innovación y la calidad de servicios	29
Tabla 11. Correlación de la investigación y la calidad de servicios	30
Tabla 12. Correlación de la evaluación y la calidad de servicios	31

Índice

	Pág.
Figura 1. Niveles de gestión Institucional.	94
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la gestión institucional.	94
Figura 3. Niveles de calidad del servicio educativo.	95
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio educativo.	95
Figura 5. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de las variables gestión institucional y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo.	96
Figura 6. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión organizacional educativa y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo	96
Figura 7. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión liderazgo y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo	97
Figura 8. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión innovación y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo	97
Figura 9. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión investigación y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo	98
Figura 10. Diagrama de dispersión entras las puntuaciones de la dimensión evaluación y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo.	98

RESUMEN

La investigación analiza como propósito fundamental de establecer la relación que existe entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020, esta investigación fue desarrollado con base al enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo de diseño metodológico no experimental y correlacional transversal; la muestra seleccionada constituyó 228 representantes de padres de familia, por ello la técnica empleada para el recojo de información fue el cuestionario de 30 y de 25 ítems, que permitió recoger y sistematizar los datos a través de un conjunto de preguntas preparadas de varios tipos de acuerdo a las dimensiones de las variables de estudio. Finalmente se comprobó la prueba de Rho de Spearman cuyo resultado de coeficiente de correlación fue ($p= 0.445$), y “p” valor = $0,000 < 0.05$. Que permitió concluir, que existe una relación positiva moderada entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo; asimismo se demostró que existen una relación positiva significativa entre las dimensiones: organización educativa, liderazgo, innovación, investigación, evaluación de gestión institucional, entre la calidad del servicio educativo de las escuelas públicas, Huaraz - 2020.

Palabras clave: Gestión institucional, calidad del servicio educativo, padres de familia.

ABSTRACT

The research analyzes the fundamental purpose of establishing the relationship between institutional management and quality of educational service, according to the perception of parents of public schools, Huaraz - 2020, this research was developed based on the quantitative approach, basic type, descriptive level of non-experimental methodological design and cross-sectional correlational; The selected sample consisted of 228 representatives of parents, so the technique used to collect information was the questionnaire of 30 and 25 items, which allowed collecting and systematizing data through a set of prepared questions of various types according to the dimensions of the study variables. Finally, the Spearman's Rho test was checked, whose correlation coefficient result was ($p= 0.445$), and "p" value = $0.000 < 0.05$. It was also demonstrated that there is a significant positive relationship between the dimensions: educational organization, leadership, innovation, innovation, research, evaluation of institutional management, and the quality of educational service in public schools, Huaraz - 2020.

Keywords: Institutional management, quality of educational service, parents.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión institucional es uno de los cimientos clave para una adecuada administración de los servicios educativos, mientras que; la calidad es un atributo de la promoción del bienestar de sus ciudadanos, sin embargo; para Marrero y Santiago (2007) los factores como la disminución poblacional y preocupación en otros servicios sociales han reducido el financiamiento educativo, afectando su competitividad organizacional; para lo cual los retos referidos a la descentralización y disminución de procedimientos y trámites, deben ser asumidos de no ser así, seguiremos proclives a distanciar el área directiva de las escuelas; lo cual acaecerá en el deterioro de la gestión educativa.

A nivel de América Latina la problemática de gestión, presenta diversas dificultades Cajiao (2019) sostiene que el sistema educativo no tiene transformaciones estructurales, lo cual amenaza el pensamiento crítico de sus estudiantes; situación que no refleja intención de desarrollo ya que los resultados de la prueba PISA los ubican por debajo del promedio. En el diario News Mundo (2019) Gabriela Ramos, directora de la OCDE, señaló que los resultados son preocupantes ya que sitúan a los estudiantes a un aislamiento económico global. En el caso peruano en respuesta a los resultados internacionales se parte desde la propuesta del *Currículo nacional de Educación Básica* CNEB (2017) donde se ha considerado como prioridad una educación en valores, sin embargo; Reátegui, Cuenca, Ríos, Ortiz, y Carrillo (2017) señalan que las pruebas estandarizadas y competencias para medir los logros de aprendizaje muestran un retroceso que afecta al sector público, consecuencia de factores relacionados al déficit en gestión y clima institucional. Por otro lado, en el resultado de sus pruebas ECE, MINEDU (2019) refieren que; en el área lectora en 2019, la gran mayoría estudiantil del segundo año de secundaria muestra estar en inicio con un total de 42%; así mismo en matemáticas se tuvo que el mayor porcentaje de estudiantes se ubicó en previo al inicio y en inicio, esto simboliza que el servicio educativo resulta defectuoso en razón de pocos resultados positivos que permitan fortalecer los niveles de competencia de los educandos de la educación básica regular. En el ámbito regional, la DRE - Ancash (2006-2021), según el Proyecto Educativo Regional de Ancash, indica que 3,761 escuelas

independiente de su nivel o modalidad, las instituciones educativas de carácter público son poco participativas y la evaluación de los resultados no se da de modo permanente. Mientras que, en relación a las instituciones privadas su gestión se desconoce ya que gozan de autonomía en dicho ámbito. Podemos aseverar en relación a estos resultados que es necesario promover una gestión democrática, eficaz y transparente del sistema educativo regional. En el ámbito local, las escuelas públicas de Huaraz, no son ajenas al problema, según UGEL- Huaraz ECE (2019) uno de los problemas más resaltantes es la ausencia de compromiso del personal de dirección, profesores, y administrativos, que no realiza una planificación adecuada de los instrumentos de gestión (institucional o pedagógica, teniendo por ello resultados poco satisfactorios del censo estudiantil que expresan que el 41.5% se encuentra en inicio, el 16.6% en el nivel querido y el 14.3 % en previo inicio. Por lo expuesto, se dispuso realizar la presente investigación cuyo tenor el problema general fue ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz - 2020?

Esta tesis se justifica en lo práctico, porque los resultados derivados de la correlación de las variables, pueden ser obrados en la población donde se realizó los estudios de investigación, generando mejoras a la gestión y calidad institucional, en razón ello se contribuye con la formación académica de los estudiantes, logrando calidad educativa y superando debilidades. La justificación teórica del estudio, reside en que busca confirmar las teorías existentes de gestión institucional y calidad del servicio educativo, determinando la existencia de una correlación entre estas dos variables, lo cual fortalece el constructo teórico de una educación de calidad. En cuanto a su aporte como parte de la literatura, será de gran utilidad como antecedente para posteriores investigaciones. Por otro lado, en lo metodológico la presente investigación se justifica en ser de tipo básico, nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, de diseño metodológico no experimental y correlacional transversal, respecto a los cuestionarios que se aplicaron fueron estructurados, validados por un juicio de expertos y por el coeficiente de Alfa de Cronbach, del mismo modo las conclusiones esgrimieron en referencia a los de estudios anteriores y de los resultados obtenidos, tomando en consideración que

una buena gestión en la organización evidencia una adecuada calidad en el servicio que ofrecen las instituciones educativas administradas por el estado.

El objetivo general fue establecer la relación que existe entre la gestión institucional y calidad de los servicios educativos, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz - 2020, de igual forma los objetivos específicos diseñados fueron (1) Determinar la relación que existe entre la organización de gestión institucional y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020; (2) Determinar la relación que existe entre el liderazgo de la gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas Públicas, Huaraz – 2020; (3) Determinar la relación que existe entre la innovación de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020; (4) Determinar la relación que existe la investigación de la gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020; (5) Determinar la relación que existe entre la evaluación de gestión institucional y la calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

Posteriormente, la hipótesis general consistió en demostrar la existencia de una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020; seguidamente las hipótesis específicas fueron: (1) Existe una relación significativa entre la organización educativa y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020; (2) Existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020; (3) Existe una relación significativa entre la innovación y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020; (4) Existe una relación significativa entre la investigación y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020; (5) Existe una relación

significativa entre la evaluación y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes nacionales se consideró a Oseda, Mendivel, y Duran (2020) quienes tuvieron como variables el potencial de innovación y la gestión institucional en el personal de la Universidad Nacional de Cañete, esta investigación fue de tipo aplicada de diseño correlacional transversal, la población estuvo compuesta por ciento cincuenta y cuatro personas, entre personal directivo, profesores y administradores resultando que: El 75% el nivel de potencialidad innovativa y el 73% considera como muy buena la gestión institucional, concluyéndose respecto a tres dimensiones en base a un valor de significancia del 5% que existe correlación directa y relevante.

Por otro lado se consideró a De La Cruz (2016) en su estudio de tipo aplicado, buscó determinar qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, teniendo como metodología la aplicación de los métodos: científico, deductivo, analítico sintético e inductivo y de diseño no experimental correlacional; la muestra se conformó por doscientos noventa y uno personas entre alumnos, maestros y personal administrativo, concluyendo que la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo es directa y significativa ya que la Rho de Spearman que se halló fue de 0,622.

De igual modo se tomó a Hernández (2019) quien por intermedio de su investigación buscó establecer qué relación existe entre la gestión institucional y el desempeño docente. Su metodología fue cuantitativa, que basó en técnicas estadísticas, su población estuvo conformada por setenta y dos personas y la muestra fue la misma, aplicó instrumentos de medición y obtuvo en gestión institucional el mayor porcentaje, un 12.5 % un nivel excelente y un 11.1% un nivel deficiente, concluyendo que la relación es significativa de orden 0.908 entre la gestión institucional y el desempeño docente.

También se consideró a Hijonosa (2019), quien en su estudio con su objetivo general buscó establecer la influencia de la gestión institucional en la calidad

educativa, la metodología a usar de la investigación fue de tipo cuantitativo y cualitativa, el tipo de estudio de la investigación es básica de diseño descriptivo transaccional, siendo la muestra constituida por 122 personas entre docentes y administrativos, concluyendo que entre la gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas de Tacna en el año 2018, que existe una relación significativa.

De la misma manera, se consideró a Vargas (2019) en su investigación realizada en los colegios de la provincia de Lucanas, región Ayacucho, buscó determinar la relación existente entre la gestión de la diversidad y la calidad del servicio; respecto a la metodología empleada es cuantitativa, tipo sustantivo y su diseño es descriptivo correlacional, La población comprendió a 717 profesores y 4832 estudiantes. La muestra fue de 37 profesores y 370 estudiantes, concluyendo que la relación entre la gestión de la diversidad y la calidad del servicio es significativa, con un índice $r=0.8651$, que nos dice que dicha significancia es alta.

En los antecedentes a nivel internacional se consideró a Basantes (2017), quien tuvo como interés en determinar el gradiente de la influencia del Modelo ServQual en la satisfacción de los estudiantes, este modelo está fundamentado en la calidad del servicio educativo. Por otro lado, la metodología de la investigación es descriptiva, explicativa y propositiva, en relación a la población fueron 5,771 estudiantes y en la muestra se consideraron a 819 participantes, el autor concluyó que el Modelo ServQual Académico respecto a la calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción de los educandos.

Del mismo modo se consideró a Chapano y Jaimes (2017) quien en su investigación realizada en una institución privada confesional buscó determinar cuál es la relación existente entre la calidad de servicios académicos y la cultura organizacional en la imagen institucional. La metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional múltiple, se buscó dar sustento a las relaciones identificadas aplicando la regresión lineal múltiple ANOVA. En esta investigación los instrumentos utilizados estuvieron referidos a la cultura organizacional,

calidad educativa e imagen institucional. La muestra estuvo conformada por 221 estudiantes, en cuanto a los resultados concluyó que la relación es significativa ya que según el estudio la cultura organizacional y la calidad de servicios educativos afectan a la imagen institucional.

Igualmente, se tomó en cuenta a López, García y Martínez (2019), quienes buscaron determinar la percepción de liderazgo directiva en la gestión institucional, la metodología fue de enfoque cualitativo, nivel descriptivo, siendo la muestra conformada por 2685 docentes aplicando cuestionario y escalas de tipo Likert, concluyendo que los docentes no se encuentran conformes con el liderazgo del área directiva en la gestión de la institución ya que han descuidado el aspecto académico de los estudiantes quienes han obtenido resultados negativos, por lo que sugiere el trabajo en equipo y comunicación dinámica.

Asimismo, se consideró la investigación de Ruiz, Herrera y Herrera (2017), cuyo propósito principal fue determinar el vínculo existente entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción en los estudiantes, en relación a la metodología fue de enfoque cuantitativo, corte transversal no experimental, muestreo probabilístico de técnica aleatoria simple; siendo la población un total de 195 estudiantes y la muestra un total de 130, concluyéndose que existe una correlación significativa, explicando que en base a los resultados de Pearson de .643** pruebas de chi-cuadrado con el valor "P" de $.000 < 0.005$ (Alfa) existe una relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción en los estudiantes.

Por otro lado, también se tuvo en cuenta la investigación de Tsai (2017) el propósito fue determinar la relación entre los elementos de calidad del servicio y los resultados de aprendizaje en la educación superior, la metodología fue de enfoque cuantitativo y concluyó que la calidad educativa tiene repercusión de influencia positiva significativa en los aprendizajes de los estudiantes logrando su satisfacción académica y emocional.

Finalmente, se consideró a Sotelo y Figueroa (2017) quienes, en su estudio realizado a los trabajadores de una institución de nivel medio, buscaron evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad en el servicio,

respecto a la metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal cuya muestra aleatoria dio un total de veintiocho profesores y veinticuatro administrativos, concluyéndose que existe una correlación positiva entre las variables.

En relación a la primera variable, la gestión institucional, Sovero (2007) podemos entender a modo de un conjunto de actividades operacionales ejecutadas administrativamente y tienen la finalidad de direccionar la gestión pedagógica. Además, subraya que la planificación como una de las principales que tiene como actividades principales a la integración de los miembros de la institución, la comunicación, observaciones, asistencia o ayuda. Según Pozner (2009) y Villareal (2000) citado por Leyva, Mercado y Barrera (2018) la gestión institucional agrupa a estamentos y agentes ubicados del sistema educativo, que va a dirigir, organizar y aunar los esfuerzos de las personas que trabajen para la concreción de mejoras del servicio pedagógico. Por otro lado, Vázquez, Cerecedo y Topete (2017) caracterizan a la gestión institucional como la integración de la planificación, evaluación o monitoreo y la acción de políticas educativas.

Respecto a las teorías, Gonzales (2008) argumenta que entre la gestión y ejecución de la organización podemos encontrar una relación directa, ya que el aumento de la primera variable influirá en el cumplimiento de deberes que puedan permitir lograr las metas institucionales, aseveración sostenida por la teoría de la gestión, la cual sostiene que estructuralmente las instituciones tienen como objetivo el cumplimiento de las metas, precisando que la dirección y la administración se encarga de viabilizar a las personas que componen la institución los criterios respectivos para que resulte un óptimo rendimiento y los resultados sean satisfactorios.

Los entes actores de la gestión en el caso del Perú de acuerdo a Vázquez, Cerecedo y Topete (2017) indican que intervienen tales como el Ministerio de educación, la UGEL y Direcciones regionales las cuales a su vez están conformados por personal entre administrativos, directores, supervisores y docentes en los niveles o modalidades educativas.

Asimismo, Gallegos (2004) manifiesta que la gestión institucional resalta el amparo de las organizaciones institucionales en la normativa y estatutos internos en salvaguarda del régimen institucional. En este sentido las bases jurídicas van a estar conformadas por todas las leyes y reglamentos referentes a las organizaciones institucionales educativas, partiendo desde la forma de lo más general a las más específicas, como licitaciones o pliegos presupuestales asignados por el MEF. En relación a las leyes orgánicas, podemos señalar las siguientes: Legislación de reforma magisterial N° 29944 y la Legislación general de educación N°28044.

Respecto a los enfoques de la gestión, según Alvarado (1998) a través de su estudio sobre la historia de la administración a nivel de Latinoamérica postula tres enfoques en los que se encuentran el burocrático basado en los trámites a seguir para obtener un resultado, el enfoque sistémico y finalmente el gerencial.

Respecto al primer enfoque, señala que de acuerdo a Weber se busca la eficiencia, coherente en la utilización de los medios para el logro de objetivos. Por otro lado, en relación al enfoque sistémico se busca concretar los fines de la institución como ente concreto. Finalmente, respecto al enfoque gerencial Alvarado (1998) sostiene que todos los elementos de la institución se interrelacionan basándose en elementos clave como el planeamiento, dirección y control. El ejemplo que podemos analizar es sobre la estructura institucional que comprende a los miembros de los colegios o universidades como personal docente y no docente, estudiantes, recursos materiales y económicos para el logro de metas.

En segundo lugar, en referencia al enfoque sistemático Alvarado (2006) menciona que este enfoque se basa en la integración de los elementos independientes y los relacionados para así lograr los objetivos, en composición de una entidad concreta pero también abstracta.

En un tercer punto respecto al enfoque de gerencia Alvarado (2006) para que las instituciones educativas logren un desarrollo trascendental y armonioso buscan programar sus actividades de la mejor manera. Ello quiere decir que planificar las actividades estableciendo pasos implica un el desarrollo de un

buen proyecto educativo institucional (PEI) para poder alcanzar resultados efectivos y adecuados márgenes de dirección además de un control posterior adecuado.

Por consiguiente, el modo de la gestión educativa institucional posibilitará dar respuestas claras y objetivas direccionadas a las metas institucionales, para adoptar mejoras al servicio educativo que dará como resultado el logro de aprendizajes óptimos que favorezcan a todos los que conforman la institución educativa. Por esa razón, se afirma que la relación entre la gestión y la ejecución en la organización es significativa, debido a que realizar de manera correcta el cúmulo de actividades conduce a la factibilidad de los propósitos trazados dentro de la institución.

En el sector público, las escuelas públicas de educación básica ubican al director jerárquicamente como quien tiene la responsabilidad de organizar y ejecución de los diferentes proyectos programados, todos estos direccionados a las metas trazadas, además es quién se encarga de elaborar los instrumentos de gestión como el Proyecto curricular institucional (PCI), el Proyecto educativo institucional (PEI), el Plan de monitoreo (PM) enfocado en evaluar el desempeño del desarrollo de las acciones del plan y por último el Reglamento interno que establece normas que deben ser cumplidas por los miembros; todo ello para alcanzar buenos estándares de calidad.

Por otro lado, Acevedo, Valenti y Aguiñaga (2017) afirman que la calidad del servicio educativo depende de factores internos, por ende, constando que para conseguir lograr los objetivos como son la calidad académica son importantes la gestión institucional y la enseñanza de los maestros. Ello conlleva a que los proyectos partan de la concientización de cada uno de sus miembros, el trabajo y compromiso docente en el proceso enseñanza aprendizaje, pieza fundamental en las mejoras a implementarse. Además, enfatizan el estudio de cinco dimensiones que han rescatado en su conjunto por varios autores, estas dimensiones son: El liderazgo, la innovación, la organización, la investigación y la evaluación, que son las estrategias empleadas y realizar posteriores investigaciones.

La dimensión organizacional según Chiavenato (2007) tiene sus cimientos en una buena comunicación entre las personas que la conforman, capaces de manifestar sus ideas e intereses a fin de llegar a un acuerdo en beneficio de todos para contribuir entre todos y alcanzar propósitos comunes. Por ello es muy valioso identificar todos los elementos fundamentales de una organización ya que brindarán una dirección a los propósitos, Chiavenato hace una diferenciación en ese sentido entre la eficiencia y eficacia, mencionando que en primer lugar hablamos de criterios normativos con el fin de evaluar el correcto uso de los recursos de una institución, mientras que será eficaz cuando se logran los objetivos y resultados esperados que sus miembros se han trazado alcanzar, haciendo un balance entre el tiempo empleado y el costo de la ejecución.

Asimismo, Eyssautier (2010) precisa la organización como la actividad a futuro distribuida entre todos los esfuerzos de los miembros de la institución, encargados de ejecutarlos, refiere que esta distribución no debe ser aislada, sino que debe existir un vínculo que las interconecte mediante la que se establezcan responsabilidades para poder lograr resultados eficientes.

Es posible afirmar, habiendo estudiado la opinión de los diversos autores en referencia que la organización facilita la organización de actividades delegando funciones a sus miembros que tienen un propósito o metas en beneficio de la comunidad educativa (según sea propuesta en las diferentes instituciones educativas) en ese sentido los organigramas o manuales que faciliten la organización, detallen las funciones derechos y deberes como los reglamentos son importantes para direccionar a un mismo fin el esfuerzo de los miembros.

La dimensión liderazgo, en palabras de Lorenzo (2005) es un factor de influencia y convicción de las metas propuestas, fortalece de manera dinámica la convicción del grupo que los esfuerzos traerán buenos resultados, el autor señala que existen tres variables el grupo, los líderes y las relaciones entre las dos, precisando que las formas en cómo se realice la motivación son factores interdependientes buscando que se realicen las actividades propuestas y lo hagan con el mejor entusiasmo aumentando los niveles de confianza en sí mismos superando intereses particulares y priorizando el bien común.

Por su parte, Fernández, Ocaña y Carrasco (2006) definen que los líderes son personas con habilidades para motivar a las personas que conforman la organización, por ello que es posible afirmar que un líder primero motive a las personas y luego estas serán adeptas al propósito inducido, por ello es importante resaltar que hasta la persona que no tenga contacto social en demasía, puede influir también a miembros con los que ha interactuado de manera particular.

La dimensión de innovación de acuerdo a Ahmed, Shephed, Ramos y Ramos (2012) es equivalente a la mejora y adopción de nuevas formas o estrategias para lograr un resultado que proponga metas más complejas, teniendo en referencia los marcos de la institución y factores internos que permiten la concreción de objetivos. Asimismo, la innovación en el ámbito formativo admite la inclusión de elementos nuevos (estrategias, acciones o recursos) que generan un cambio en el proceso para obtener buenos resultados en los aprendizajes que respondan a las necesidades de los estudiantes.

Por otro lado, Poggi (2011) manifiesta que es posible concebir a la innovación como una idea de mejoras en referencia a un resultado ya obtenido, sea propio o extraño implementando mejores métodos y formas de organización esto nos conlleva a la noción de aprendizajes previos sobre los que construiremos nuevas y mejores propuestas de desarrollo , logrando en su ejecución solución de muchos problemas, facilitando actividades que antes resultaban complicadas, es por eso que la innovación es una dimensión muy importante en una organización adoptándola como permanente y progresiva en los diferentes proyectos que se implementen.

Ahmed, Shephed, Ramos y Ramos (2012) a partir de los estudios en América Latina y el Caribe sobre innovaciones, proponen indicadores para caracterizar la innovación en las experiencias logradas, los criterios son la sostenibilidad, reflexión, intencionalidad, participación, creatividad, pertinencia e impacto todos estos en mayor medida representarán mejoras en el sistema educativo.

Respecto a la dimensión de investigación Rojas Soriano citado por Nuño (2016) afirman que la investigación o indagación es la búsqueda constante de

información que será plasmada de forma coherente y estructurada, los conocimientos y juicios que se logren mediante la investigación permitirá confrontar conocimientos empíricos e ideas sobre la realidad. Nuño (2016) explica que el pensamiento abstracto es necesario en medida que, para encontrar relaciones en procesos u sustancias, el producto que se obtenga a través del pensamiento serán entonces los postulados, hipótesis y otras formas de razonamiento que estarán en permanente validación en contraste a la realidad o experiencias. La investigación según este autor, implica comprender los sucesos externos buscando el aspecto medular que los caracteriza contrastándolos con la realidad, de este modo se habrá concretado la función investigadora incrementándose nuestros conocimientos.

Por último, la dimensión evaluación es la parte medular de los sistemas educativos ya que busca la introspección de las actividades realizadas a fin de integrar esta realidad al mundo globalizado. A continuación, se analizarán los conceptos del término en estas últimas décadas.

Aguayo (2019) la evaluación institucional se diferencia de un diagnóstico para acreditación en que es formativa que mide la eficiencia y efectividad del espacio de labores mediante el análisis de documentación, información interna y estadística de la organización que es evaluada, mientras que la evaluación de acreditación es sumativa es decir se basa en la superación de exigencias.

Santos (2002), citado por Pastor (2006) la evaluación debe constar de dos dimensiones el primero sobre el diagnóstico y el segundo acerca de la estimación de progreso. El enfoque, en consecuencia, busca comprender y mejorar el proceso donde se han suscitado diversas acciones, dejando de lado la incertidumbre acerca de lo que pasa en la institución u organización.

También Tiana, Santágelo y Gonzales (2004) afirman de manera similar que la evaluación busca el perfeccionamiento de la calidad en la organización mediante un adecuado diagnóstico y que expertos en el tema, aporten significativas críticas y soluciones constructivas. En consecuencia, es importante la promoción de una cultura de evaluación que asegure la continuidad de las diferentes propuestas emprendidas, esto en favor de que se facilite conocimientos y se

tomen mejores decisiones. Es necesario tener presente que la evaluación debe ser objetiva, para Rodríguez (2005) la evaluación es la recolección de información cualitativa o cuantitativa respecto a la médula que la constituye, ello permitirá continuamente implementar la planificación de mejoras. En consecuencia, los objetivos que se planteen en plazos determinados requieren de la constitución de grupos de provisión de costos para analizar su factibilidad y se asegure su procesamiento.

En postura de Díaz (2008) la evaluación institucional requiere la aplicación de técnicas de gestión para mejorar su naturaleza, calidad tanto del trayecto y resultados considerando también los esfuerzos de sus miembros. En línea con este pensamiento las organizaciones estarán en la facultad de identificar fortalezas prestas a mejoras continuas y debilidades a superarse. Asimismo, las acciones administrativas y educativas serán ejecutadas a la espera de que los resultados sean convincentes verificándose aspectos tales como el perfil del educando y estilos de formación para recomendaciones y propuestas que puedan ser implementadas a partir de las conclusiones y organizadas mediante un plan de mejoramiento.

La segunda variable de la investigación la calidad del servicio educativo Chiavenato (2000) citado por Torres (2015) sostiene que es fundamentada por la teoría de la administración que permite la estructuración de actividades en base a reglamentos de dirección y tiene como resultado la eficacia en el logro de objetivos. Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry citado por Berdugo, Barboza y Prada (2016) establecen que la calidad del servicio tiene que ver con el ideal o expectativa de los usuarios quienes van a determinar la idoneidad en base a su percepción, entonces se asevera que los criterios objetivos serán verificables o medibles mientras que lo subjetivo partirá de la experiencia del consumidor.

Para Savi y Goncalves (2016) la calidad de los servicios es importante en el contexto de desarrollo de una organización, autores precursores en el tema como Grönroos (1984) y Parasuraman et al. (1985) señalan que es posible medir esta calidad en base a un modelo de satisfacción propuesto por Oliver (1980) así

el modelo fue perfeccionado resaltándose el modelo de SERVQUAL como modelo académico consistente en dos vertientes el primero de desempeño o ejecución y el segundo acerca de la percepción o ideal del usuario. En estudios de Mondo y Fiates (2014) señalan que este es el modelo más recurrente en países como Brasil acerca de los estudios sobre calidad de trascendencia internacional.

Entre los modelos de calidad de servicio se encuentra el propuesto por Delene, Li y Brogowisz (1990) que enfatizan las características relevantes de la gestión, sintetizando las aportaciones de las escuelas nórdicas, este modelo menciona que los directivos deben ser rigurosos en la planificación, implementación y control, esto, en ambas dimensiones, sea la dimensión técnica o la funcional previniendo o minimizando. En segundo aspecto, de acuerdo a Serrano y López (2007) se tiene el modelo de gap global que contrasta entre lo esperado y lo que realmente se recibió teniendo en cuenta la variedad de factores que pudieron influir en el resultado. En un tercer punto de acuerdo a Candido y Morris (2000) citado por Serrano y López (2007) proponen una versión de 14 gaps basada en producción académica anterior que se relacione a los diferentes procesos trascendentales en la institución basando sus criterios en la planificación estratégica, implementación y experiencias. Por tales razones de acuerdo a Alarcón y Méndez (2002) según la satisfacción de las personas beneficiarias se logrará en base a un liderazgo organizado que busque formas efectivas de desarrollo en la gestión institucional que se traslucirá en un adecuado manejo de los procesos, recursos humanos y materiales, lo planteado permitirá superar las dificultades, ello en base a la propuesta del modelo de deficiencias o gaps.

Dimensiones de la calidad del servicio educativo: Según Drucker (1990) citado en revista innova (2005) en rigor de realizar el contraste entre lo esperado y recibido para la evaluación de calidad institucional se requerirán cinco dimensiones.

La primera dimensión elementos físicos, que de acuerdo a Moyano et al (2011) la calidad implica componentes que hagan posible el servicio, este soporte

tangible son los espacios e instalaciones donde se desarrolla el trabajo de sus miembros, así como los instrumentos que facilitan un adecuado servicio académico el mantenimiento de estos aspectos además tienen que ver con la limpieza y equipamiento moderno en ambientes satisfactorios que hagan llevaderas las actividades educativas.

La segunda dimensión la fiabilidad según Druker (1990) tiene que ver con la confianza del servicio, el cuidado y seguridad en sus procedimientos. En este sentido, se incluye la eficacia y eficiencia en su desarrollo, elementos que aseveren en el usuario que la organización cuenta con la profesionalidad suficiente que satisfaga de manera correcta sus necesidades.

En un tercer lugar se encuentra dimensión capacidad de respuesta que en línea a Druker (1990) es la predisposición eficaz de los miembros de la organización hacia los usuarios del servicio, asimismo las fórmulas de cooperación, compromiso y accesibilidad para la solución de dificultades.

En un cuarto punto, se halla la dimensión de seguridad o garantía, que de acuerdo a Moyano (2011) sostiene que; en el proceso es necesario se garantice el cumplimiento adecuado de las obligaciones que tienen los miembros de la institución para satisfacer a los usuarios.

Finalmente, encontramos a la dimensión empatía que, de acuerdo a Moyano, Bruque y Martínez (2011) permite que mediante una asertiva comunicación se identifiquen los intereses particulares del usuario a través de un trato cortés, empático y comprometido que busque garantizar la satisfacción de sus necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según el propósito planteado, el estudio es de modelo básico, por cuanto asume el propósito de generar conocimientos para lograr una estructura organizada que gradualmente logre mejoras. Para Hernández y Mendoza (2018) la investigación se origina dentro de un marco teórico y se permanece como tal, se ocupa en la búsqueda de conocimiento y la verdad, que puede describir, explicar, resumir y predecir fenómenos que acontecen en la sociedad y naturaleza con el fin de recoger conocimientos de carácter científico y teórico. En esta misma línea según el nivel de profundización de estudio es descriptiva; la investigación descriptiva, es un método utilizado para inferir el bien o situación presentada, de modo que, la aplicación describa cada una de las dimensiones de la variable objeto de estudio. Esta investigación se centra en recopilar datos que describen la situación actual.

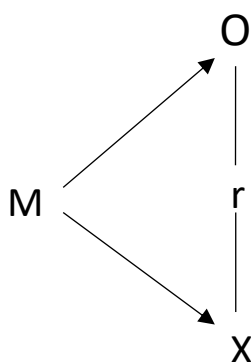
En ese orden de ideas de Hernández y Mendoza (2018) según los datos analizados el estudio es de enfoque cuantitativo e implica el uso de instrumentos, sistematizaciones, datos estadísticos y matemáticos para obtener resultados, su propósito es decisivo, porque intenta a resolver la multitud más grande buscando resultados predecibles cuantificando así el problema y entendiendo la amplitud del problema. Asimismo, según el tipo de inferencia el estudio fue hipotético-deductivo, que viene a ser un método y sistema de procedimiento, incluyendo ciertas declaraciones como hipótesis, sacando y verificando conclusiones y la oposición entre hechos y hechos. Sobre la base de esta conformación, la evaluación de hipótesis inicial es muy compleja y multinivel, porque solo un largo proceso de la prueba de la hipótesis puede conducir a su aceptación o refutación total.

El estudio fue transversal, según el espacio temporal, para Hernández y Mendoza (2018) se considera así porque no tiene continuidad en el eje del tiempo y se convierte en un programa de investigación, a menudo se denomina estudio de prevalencia porque este diseño puede usarse para

estimar la prevalencia del padecimiento o déficit. Así también, se puede estudiar toda la población, pero en esencia, se debe estudiar una muestra de la población en momento y lugar específicos.

El diseño aplicado fue no experimental, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) quiere decir que las variables no sufren ninguna manipulación, se llega a estudiar tal como se encuentra en su estado natural, manera análoga, es correlacional y transversal por cuanto de toma los datos en un solo momento.

Por lo expuesto, la investigación gráficamente corresponde al esquema siguiente:



M = 228, representa a la muestra (padres de familia)

O = observación de la variable (gestión Institucional)

r = relación de las variables estudiadas.

X = observación de la variable (calidad de servicios educativos)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Institucional

Definición conceptual; según la UNESCO (2011) implica que cada uno de los miembros de la comunidad tengan la capacidad para el logro de un adecuado funcionamiento de la institución que además favorezcan su avance y trascendencia en el ámbito social.

Definición operacional; mediante la aplicación de la escala valorativa: Gestión institucional educativa-VPF, a partir de la percepción que tienen los padres de familia, se mide el nivel de eficiencia de desempeño de los actores educativos directos respecto al funcionamiento organizacional y logro de objetivos institucionales.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Definición Conceptual; según Zeithaml, Parasuramán y Berry (1993) es el juicio global del usuario respecto al servicio que le brinda la institución, expresada en el contraste entre lo que esperan los usuarios y la percepción de experiencia del servicio educativo que recibieron.

Definición operacional; se mide el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación a la percepción del servicio educativo que reciben, el cual mediante la aplicación de la Escala valorativa: “Calidad del servicio educativo-VPF” se determina el nivel de satisfacción del servicio educativo.

Operacionalización de las variables (Ver anexo 01)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: En la presente investigación la población, dada la naturaleza de las variables estuvo constituida por el total de 560 padres de familia registrados de 3 instituciones públicas de la ciudad de Huaraz; es importante mencionar: “Niño Jesús de Praga” de 230 padres de familia, “Nuestra Señora de Monterrey” de 170 padres de familia, y de “San Cristóbal de Paria” de 160 padres de familia. La población estadística es la que está constituida por el número total de individuos que necesariamente tienen que presentar o también podrían tener el rasgo característico que va a ser objeto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018)

Muestra; en la presente investigación para determinar la muestra, se aplicó el muestreo probabilístico de aleatoriedad simple, en base a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P(1 - p)}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p(1 - p)}$$

N= tamaño de población = 560

p= proporción =0.5

Z= Nivel de confianza =1.96

e= Error estándar = 0.05

$$n = \frac{560 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(560 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)} = \frac{537.82}{2.36} = 228$$

Para esta investigación la muestra fue de 228 representantes de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020, que se estableció mediante la fórmula de población finita.

El muestreo; para Hernández y Mendoza (2018) es la técnica para recoger una muestra representativa de una población conocida. Por ello, se busca que los atributos obtenidos se puedan extrapolar a la población. El muestreo como proceso nos permite ahorrar recursos al mismo tiempo obtener resultados similares a la realización de un estudio de población completo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas; en esta investigación la técnica aplicada fue la encuesta, formulada en base a la medida de escala ordinal, tipo Likert, a una muestra representativa mediante un cuestionario online, utilizando grupo de WhatsApp de los padres de familia como medios digitales. La definición simple de una encuesta es que es un estudio donde los investigadores obtienen datos haciendo un conjunto de preguntas estándar que se dirigen a una muestra representativa según sea el caso o al conjunto total de poblaciones estadísticas estudiadas, que generalmente están compuestas de personas, empresa o entidad institucional para comprender el estado de las opiniones, características o hechos específicos.

Instrumento; cómo medio auxiliar fue el cuestionario, que permitió recoger y sistematizar los datos, este incluye un conjunto de preguntas preparadas, generalmente varios tipos de preguntas. Con base en los hechos y aspectos de la encuesta o evaluación de interés, para Hernández y Mendoza (2018) puede llevarse a cabo de manera sistemática y cautelosa, y puede aplicarse de varias maneras, incluida la aplicación a grupos o vía online.

Validez; en la tesis se aplicó validez de contenido y constructo, para Hernández y Mendoza (2018) según el dominio que tiene el instrumento del contenido que se va a medir, se presenta el grado de validez de dicho instrumento, es decir, hasta que punto los enunciados o también los ítems de dicho instrumento son característicos con rasgos de nuestro universo que se quiere medir. La validación del instrumento fue dada por el juicio de expertos que están dentro de la materia que poseen por grado de Doctor. Esta valoración de los expertos es un método muy útil para comprobar la confiabilidad de una encuesta.

Confiabilidad; de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) hace referencia a la consistencia que se espera de los resultados. De acuerdo a esto, la fiabilidad que se tiene de un instrumento de medición se va a referir a la medición la precisión, cabe indicar que, si se aplicara repetidamente el instrumento a la misma muestra, originará el mismo resultado. Para la prueba de confiabilidad se hizo una prueba, llamada normalmente prueba piloto, esta prueba conformó a veinte padres de familia pertenecientes a una institución educativa de educación básica con características similares de la población. Se aplicó el coeficiente de Alfa Cronbach para las 2 variables obteniéndose los siguientes valores 0,837 y 0,939 respectivamente, que se muestra a continuación.

Tabla 1. *Coefficientes de Alfa de Cronbach*

<i>Coefficiente</i>	<i>Nivel</i>
<i>Coeficiente alfa > .9</i>	Excelente
<i>Coeficiente alfa > .8</i>	Bueno
<i>Coeficiente alfa > .7</i>	Aceptable
<i>Coeficiente alfa > .6</i>	Cuestionable
<i>Coeficiente alfa > .5</i>	Pobre
<i>Coeficiente alfa < .5</i>	Inaceptable

Fuente Valderrama (2015)

Tabla 2. *Prueba de fiabilidad alfa de Cronbach*

<i>Variables</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elemento</i>
<i>Gestión institucional</i>	0,837	20
<i>Calidad de servicio</i>	0,939	20
<i>Ambas variables</i>	0,88735	40

Fuente propia

Según los resultados que muestra en la tabla 1 y 2, el valor 0.837 de Alfa de Cronbach de la primera variable, revela que el cuestionario de gestión institucional es bueno y confiable, asimismo se observa el valor de 0.939 coeficiente de Alfa de Cronbach, para la segunda variable que indica que el cuestionario de calidad del servicio educativo es excelente y confiable.

3.5. Procedimientos

Para recopilar datos primero se presentó una carta de presentación a los directivos de las instituciones educativas, para que estos autoricen que se pueda aplicar el cuestionario a los padres de familia con registro en padrón de APAFA 2020, los directores aceptaron y emitieron una constancia de autorización y aplicación de los cuestionarios, la cual se adjunta en los anexos, del mismo modo, se remitió la base de datos de los padres de familia con registro en grupos de WhatsApp 2020, de las tres instituciones educativas (nombres y número de celulares), además se comprometió coordinar con los docentes de tutoría para involucrar a responder la

encuesta de dos cuestionarios de 30 preguntas y de 25 preguntas cada una.

Se visualizó el instrumento con el aplicativo Google Drive y se remitió el link por WhatsApp de la secretaria para la distribución a través de grupo WhatsApp de los padres de familia, se brindó las orientaciones y el plazo para su atención fue considerado 74 horas. Se recibió en el periodo establecido, luego se cerró la recepción de respuestas habiendo alcanzado las 228 respuestas, en correspondencia con el número de muestra. Se agradeció a los padres de familia y a los directores de las escuelas públicas de Huaraz como miembros integrantes de la muestra. Ya teniendo los datos se tabularon en Excel y posteriormente se pasó al software estadístico SPSS, para obtener a través de este los cuadros descriptivos e inferenciales, después se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, con el propósito de establecer la relación entre las variables y cada una de dimensiones.

3.6. Métodos de Análisis de datos

Efectuado mediante la estadística descriptiva y también la estadística inferencial.

Análisis descriptivo; los resultados fueron realizados a través del análisis descriptivo y se mostraron en las tablas de distribución de frecuencias por cada variable y por sus dimensiones.

Análisis inferencial; esto se refiere a la prueba de las hipótesis formuladas, para lo cual se efectuó la prueba de normalidad sobre las variables estudiadas presentan una distribución diferente a lo normal se aplicó la estadística no paramétrica de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos.

La presente investigación fue realizada en el marco jurídico del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la RVR N° 011-2020-VI-UCV, que aprueba la guía de

elaboración del trabajo de investigación de tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales de la Universidad “Cesar Vallejo”, aplicable a los programa de pregrado regular, formación para adultos y posgrado; la misma dispone presentar un “Trabajo de Investigación” en la que menciona la estructura de una investigación cuantitativa, cabe indicar, ésta investigación cumplió los principios éticos de la universidad, fundamentados en el respeto de las personas, el conocimiento y los valores democráticos, promoviendo mediante la persecución oral el consentimiento informado de protección de la autonomía y la privacidad de toda información personal de los encuestados. Asimismo, tuvo presente la política del anti plagio de la universidad que puso para su control de este trabajo mediante el turnitin, cumpliendo los niveles aceptados, igualmente se respetó las normas APA vigente a la fecha.

Se garantizará la confidencialidad y la privacidad de los participantes; a cada padre de familia se le asignará con código de identificación, en este sentido se asume un anonimato en cuanto a datos de identificación personas.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

Descripción de los resultados de la variable gestión institucional

Tabla 3. *Descripción de los niveles de la gestión institucional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
	Fi	%
<i>Ineficiente</i>	12	5.3%
<i>Medianamente eficiente</i>	41	18.0%
<i>Eficiente</i>	175	76.8%
<i>Total</i>	228	100.0%

Fuente: Base de datos

En la tabla 3, se observa de una muestra de 228 padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020. Que el 76.8 % indicaron que existe un nivel eficiente respecto a la gestión institucional; el 18.0 % indicaron un nivel medianamente eficiente y el 5.3 % indicaron un nivel ineficiente.

Tabla 4. *Descripción de las dimensiones de gestión institucional*

Niveles	D1. Organización educativa	D2. Liderazgo	D3. Innovación	D4. Investigación	D5. Evaluación
Ineficiente	9.2%	11%	5.7%	6.1%	3.9%
Medianamente eficiente	31.6%	33.3%	22.4%	20.6%	28.5%
Eficiente	59.2%	55.7%	71.9%	73.2%	67.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente base de datos

En la tabla 4, se observa que un 59.2% del total de padres de familias encuestados (228) consideran que hay un nivel eficiente de organización educativa, el 31.6% considera como medianamente eficiente y un 9.2% manifiesta que se halla en el ineficiente.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión liderazgo, se aprecia que el 55.7% de los encuestados consideró que se encuentra en un nivel eficiente, 33.3% perciben que está en el nivel medianamente eficiente, mientras el 11% la consideran en un nivel ineficiente.

En los resultados logrados para la dimensión innovación se estima que el 71.9% de los encuestados consideraron en un nivel eficiente, el 22.4% percibe que está en un nivel moderadamente eficiente, mientras que el 5.7% la califican en un nivel ineficiente.

En la dimensión investigación, se aprecia que el 73.2% de los encuestados consideró que se encuentra en el nivel eficiente, el 20.6% indicaron que está en un nivel moderadamente eficiente, y el 6.1% la estima en un nivel ineficiente.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión evaluación, se observa que el 67.5% de los encuestados percibieron que se halla en el nivel eficiente, el 28.5% indica que está en un nivel moderadamente eficiente, mientras que el 3.9% lo calificaron en un nivel ineficiente.

Descripción de los resultados de la variable calidad del servicio educativo

Tabla 5. Descripción de los niveles de la calidad de servicio

Niveles	Frecuencia Fi	Porcentaje %
<i>Insatisfactorio</i>	13	5.7%
<i>Medianamente satisfactorio</i>	39	17.1%
<i>Satisfactorio</i>	176	77.2%
Total	228	100.0%

Fuente: Base de datos

En la tabla 5 se observa de los 228 padres de familia de escuelas públicas, Huaraz, 2020. Que, el 77.2 % indicaron que existe un nivel satisfactorio respecto a la calidad de servicio; el 17 % indicaron un nivel medianamente satisfactorio y solo el 6% indicaron en un nivel insatisfactorio.

Tabla 6. Descripción de las dimensiones de la calidad del servicio educativo

Niveles	D1.	D2. Fiabilidad	D3.	D4. Seguridad	D5. Empatía
	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta			
Insatisfactorio	7.5%	9.2%	6.1%	6.6%	5.3%
Medianamente satisfactorio	17.1%	18.4%	17.1%	18.9%	16.7%
Satisfactorio	75.4%	72.4%	76.8%	74.6%	78.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Base de datos

En la tabla 6 es posible observar, los resultados obtenidos en las dimensiones: elementos tangibles 75.4%, fiabilidad 72.4%, en capacidad de respuesta 76.8%, en seguridad 74.6% y en empatía 78.1% de los padres de familia encuestados consideraron en un nivel satisfactorio; por otro lado ubicaron en el nivel medianamente satisfactorio: El 17.1% en elementos tangibles, el 18.4% en fiabilidad, el 17.1% en capacidad de respuesta, el 18.9% en seguridad, y el 16.7% en empatía respectivamente; de la misma manera se observó que sólo en un porcentaje reducido que el 7.5% en elementos tangibles, el 9.2% en fiabilidad, el 6.1% en capacidad de respuesta, el 6.6% en seguridad y el 5.3% en empatía, en un nivel insatisfactorio.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

Tabla 7. *Correlación de la gestión institucional y la calidad de servicios*

		Gestión institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión institucional	1.000	0.445
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	228	228
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.445**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	228	228

Fuente: Base de datos

En la tabla 7 se observa, el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.445$), indica que existe una relación positiva moderada entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. La probabilidad asociada a dicha correlación es significativa, ya que es menor al nivel de significación establecido, Hernández y Mendoza (2018) y $p = 0.000 < 0.05$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe una relación significativa entre la organización educativa y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020.

H0: No existe una relación significativa entre la organización educativa y la calidad de los servicios educativos según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

Tabla 8. *Correlación de la organización educativa y la calidad de servicios*

			Organización educativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización educativa	Coeficiente de correlación	1.000	0.310
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	228	228
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.310	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	228	228

Fuente: Base de datos

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.310$), indica que existe una relación positiva baja entre la organización educativa y la calidad del servicio educativo. La probabilidad asociada a dicha correlación es significativa, ya que es menor al nivel de significancia establecido; es decir “p” = 0.000 < 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020.

H0: No existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad de los servicios educativos según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

Tabla 9. *Correlación del liderazgo y la calidad de servicios*

			Liderazgo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	0.366
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	228	228
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.366	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	228	228

Fuente: Base de datos

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.366$), indica la existencia de una relación positiva baja entre el liderazgo de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, y la probabilidad asociada a dicha correlación es significativa, por lo que es menor al nivel de significancia establecido; es decir $p = 0.000 < 0.05$. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe una relación significativa entre la innovación y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020.

H0: No existe una relación significativa entre la innovación y la calidad de los servicios educativos según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020

Tabla 10. *Correlación de la innovación y la calidad de servicios*

			Innovación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Innovación	Coeficiente de correlación	1.000	0.493
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	228	228
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.493	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	228	228

Fuente: Base de datos

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.493$), indica que existe una relación positiva moderada entre la innovación de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Asimismo, la probabilidad asociada a dicha correlación es significativa, ya que es menor al nivel de significancia establecido; es decir $p = 0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe una relación significativa entre la investigación y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020.

H0: No existe una relación significativa entre la investigación y la calidad de los servicios educativos según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

Tabla 11. *Correlación de la investigación y la calidad de servicios*

			Investigación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Investigación	Coeficiente de correlación	1.000	0.514
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	228	228
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.514	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	228	228

Fuente: Base de datos

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.514$), indica que existe una relación positiva moderada entre la investigación de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Del mismo modo, la probabilidad asociada a dicha correlación es significativa, ya que es menor al nivel de significación establecido; es decir $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5:

Hi: Existe una relación significativa entre la evaluación y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020.

H0: No existe una relación significativa entre la evaluación y la calidad de los servicios educativos según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

Tabla 12. *Correlación de la evaluación y la calidad de servicios*

		Evaluación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	228
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.500
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	228

V. Fuente: Base de datos

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.500$), indica que existe una relación positiva moderada entre la evaluación de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. La probabilidad asociada a dicha correlación es significativa, ya que es menor al nivel de significancia establecido; es decir el valor de $p = 0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En correspondencia al objetivo general planteado, establecer la relación que existe entre la gestión institucional y calidad de los servicios educativos, según percepción de los padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz - 2020. En la tabla 3 se observa que el 76.8% de los padres de familia encuestados, consideraron que hay un nivel eficiente de gestión institucional en su centro educativo, del mismo modo sobre los niveles de calidad del servicio educativo se observa en la tabla 5 que del total de los encuestados el 77.2% señalaron en un nivel satisfactorio, por lo que consideran que la calidad del servicio educativo está en un nivel satisfactorio; y en la tabla 7 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($p= 0.445$), muestra que hay una relación positiva moderada entre V1 y V2, la probabilidad asociada al coeficiente de correlación es menor al nivel de significancia establecido; es decir el valor de $p= 0.000 < 0.05.$, que nos da entender que hay una relación significativa entre las variables establecidas. Esto nos demuestra claramente que la gestión institucional y sus dimensiones que aplican a los directivos y docentes de las II.EE públicas, tienden a relacionarse con la calidad del servicio educativo, es decir a mejor gestión institucional se tendrá una mejor calidad del servicio educativo. Según a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, dónde se refiere que hay relación de manera positiva significativa entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo de escuelas públicas de Huaraz, Hernández y Mendoza (2018). Estos resultados guardan relación al ser comparados con lo encontrado por Dela Cruz (2016) en su tesis halló una relación directa y significativa entre la gestión institucional y calidad de servicio de acuerdo a la percepción de los encuestados el Rho de Spearman fue de 0.622, Hernández (2019) en su investigación concluye gestión institucional y desempeño docente es significativo siendo el orden 0.98, de igual manera de Hijonosa (2019) quien en sus estudio realizado busca determinar que relación existe entre sus variables, siendo su conclusión que la relación existente es significativa entre la gestión institucional y calidad educativa según discernimiento de profesores y administrativos. Por otro lado, Posner (2009) y Villareal (2000) citado por Leyva, Macedo y barrera (2018) ratifican que la gestión institucional es un grupo de estamentos y agentes que están ubicados en el intermedio del sistema educativo que va dirigir, organizar y aunar esfuerzos de las personas que trabajan pro mejora del servicio pedagógico. En tal

sentido, bajo lo que se refirió anteriormente y siendo analizados estos resultados, se confirma que la gestión institucional es un procedimiento que garantiza un servicio de calidad educativa debido a que se desprende las gestiones pedagógicas y administrativas, que posibilitará a dar respuestas claras y objetivas direccionadas a las metas institucionales para adoptar mejoras al servicio educativo, que dará como resultado el logro de aprendizajes óptimos en beneficio de los docentes, padres de familia y a todo aquel que conforma a la I.E de la provincia de Huaraz. Como parte de nuestra experiencia afirmamos que la gestión institucional involucra los esfuerzos para los miembros directivos de la institución educativa, para la concreción de metas y objetivos en base a una planificación estratégica que busca la mejora continua de la calidad del servicio educativo.

En relación al objetivo específico 1 se busca establecer la relación que existe entre la organización institucional y calidad del servicio educativo según percepción de los padres de familia de escuelas públicas de Huaraz; se visualiza en la tabla 4, que el 59.2% de los padres de familia encuestados, consideraron que existe un nivel eficiente de organización educativa, el 31.6% indicaron como medianamente eficiente, el 9.2% ineficiente y la calidad del servicio educativo está en un nivel satisfactorio. En la tabla 8 indica que el coeficiente de correlación de Spearman, que el valor de ($p=0.310$), esto demuestra que existe una relación positiva moderada entre la dimensión organización y calidad del servicio educativo, la probabilidad asociada al coeficiente de correlación es menor al nivel de significancia establecido; es decir $p= 0.000 < 0.05$, esto expone que una buena organización educativa propiciará mejor calidad del servicio educativo. De acuerdo a lo acertado en la tabla existe una relación significativa entre la organización institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los PP.FF de escuelas públicas, Huaraz - 2020; por tal razón se logró determinar que la hipótesis planteada es verdadera, donde se acepta la hipótesis alternativa, y se rechaza la nula. Estos resultados se comparan con los estudios de Vargas (2019), en su investigación concluyó que la relación entre la gestión de la diversidad y la calidad del servicio es significativa. Esto se asemeja con los resultados obtenidos por Chapano y Jaimes (2017) concluyen que entre los variables objetos de la investigación y sus dimensiones existe una relación significativa ya que la percepción de la forma en

como es valorada la institucional es influenciada por la calidad de los servicios educativos y la organización que cada uno de ellas posee. También se asemeja con los resultados de Sotelo y Figueroa (2017) en su estudio concluyeron que la correlación entre las dos variables es positiva y al mismo tiempo el modelo de la regresión lineal estaría cumpliendo con todos los supuestos para los estudios que ellos mencionan. Resultados que manifiesta que las escuelas deben aplicar diversas estrategias de gestión educativa, donde la persona se siente confiable y segura de los servicios que está recibiendo y además debe mejorar el cumplimiento de las responsabilidades por parte de los actores de las escuelas. Puesto que de nuestro modo afirmamos que la organización institucional está conformada por personas que ejercen de forma regular actividades que buscan el cumplimiento de metas y objetivos.

Con respecto al objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre el liderazgo de la gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas Públicas, Huaraz – 2020. En la tabla 4, se observó que del total de los padres de familia encuestados el 55.7%, consideraron que el liderazgo en la gestión institucional es eficiente, el 33.3% dijeron que es medianamente eficiente y el 11% manifestaron que es ineficiente su centro educativo, por ello consideran que la calidad del servicio educativo está en un nivel satisfactorio. En la tabla 8 según la prueba de no paramétrica de Rho Spearman el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($p=0.366$), la probabilidad asociada es menor al valor de significancia establecido es decir $p=0.000 < 0.05$, lo que demuestra que se tiene la existencia de una relación positiva moderada entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo. De acuerdo a los resultados observados existe relación positiva entre el liderazgo y la calidad de los servicios educativos; consecuentemente se acepta la hipótesis alterna, y rechaza la hipótesis nula. Aspectos que se asemejan con los resultados obtenidos por López, García, y Martínez (2019) quienes en su trabajo de investigación concluyeron que el nivel de liderazgo es medio o regular, del mismo modo sobre el análisis inferencial, se logró determinar que la hipótesis planteada es verdadera porque se obtuvo los valores de $\rho = 0.504$, $p= 0.000 < 0.05$, rechazando hipótesis nula y aceptando la alternativa. Ratificado por Lorenzo (2005) el liderazgo indica influir y tener convicción respecto a las metas propuestas, mejora de manera

eficiente el convencimiento del grupo, los líderes y las relaciones entre las dos, precisando de las formas en cómo se realicen las actividades propuestas y lo hagan con el mejor entusiasmo aumentando los niveles de confianza, superando los intereses particulares y priorizando el bien común. A modo de nuestra costumbre aseveramos que el liderazgo es una habilidad que tiene el poder de convencimiento e involucra a cada miembro de la institución en el desarrollo de cada actividad con compromiso y empeño, lo cual consecuentemente traerá consigo el logro de metas y resultados positivos.

De igual forma en el objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la innovación institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020. En la tabla 4, se visualizó que los resultados descriptivos indican que, del total de los encuestados, el 71.9% consideraron que la innovación de la gestión institucional es eficiente, el 22.4%, manifestaron que es medianamente eficiente y el 5.7% dijeron que es ineficiente en su centro educativo, por lo que consideran, la calidad del servicio educativo en un nivel satisfactorio. Asimismo, en la tabla 10 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es ($p = 0.493$) y valor de $p = 0.00 < 0.05$, esto demuestra que se logró determinar la hipótesis planteada es positiva, según detallado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo la existe una correlación positiva moderada entre la dimensión innovación de gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Los resultados obtenidos se convalidan con las conclusiones que abordaron los investigadores; Oseda, Mendivel, y Durán (2020) señaló que existe un nivel de significancia del 5%, lo cual evidencia la correlación directa y hondamente significativa entre la innovación y la gestión institucional, ello es corroborado por Poggi (2011) la innovación en el ámbito formativo admite la inclusión de elementos nuevos (estrategias, acciones o recursos) que generan un cambio en el proceso para obtener resultados trascendentales en el aprendizaje educativo que generen respuestas a sus necesidades. Puesto que como parte de nuestra experiencia testificamos que la innovación institucional es un conglomerado de esfuerzos sujetos a una organización que gradualmente buscarán transformar su realidad para que la calidad educativa se perfeccione y supere dificultades u obstáculos latentes.

En referencia al objetivo específico 4 determinar la relación que existe la investigación de gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020. Acerca de resultados descritos en la tabla 4, se observó que, de un total 228 PP.FF encuestados, el 73.2% consideraron en un nivel eficiente la investigación en la gestión institucional, el 20.6% dijeron que es medianamente eficiente y el 6.1% percibieron como ineficiente en su escuela, por tal razón creen que la calidad del servicio educativo está en un nivel satisfactorio. Por otro lado, se observa en tabla 11 un coeficiente de correlación de Rho Spearman ($p= 0.514$) y valor de $p = 0.000 < 0.05$, lo que demuestra que se tiene una relación positiva moderada entre la dimensión investigación de la gestión institucional y la variable calidad de los servicios educativos. De conformidad a lo citado anteriormente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados se concuerdan con los estudios de Ruiz, Herrera y Herrera (2017) en su tesis concluyeron que existe una correlación significativa de Pearson de $.643^{**}$ y en pruebas de chi-cuadrado un “P” valor de $.000 < 0.005$ (Alfa) que indica una agrupación estadísticamente significativa; por lo que el personal que tiene la institución le ofrece un servicio puntual y perfecciona el servicio en tiempo y forma. Ratificado por Nuño (2016) la investigación o indagación es la búsqueda constante de información que será plasmada de forma coherente y estructurada, los conocimientos y juicios que se logren mediante la investigación permitirá confrontar conocimientos empíricos e ideas sobre la realidad. A modo de un estilo propio es posible afirmar que la investigación de gestión Institucional; implica la promoción de procesos sistematizados, que impliquen investigación, profundos deseos de desarrollo y evaluación constante que integren esfuerzos de cada una de las personas que conforman el plantel directivo, docentes, estudiantes, padres, tutores y otras personas que sumen en la tarea y metas propuestas.

Finalmente, en cuanto a los resultados referidos al quinto objetivo específico, determinar la relación que existe entre la evaluación de gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020. Los resultados narrativos indican en la tabla 4, que del total de los padres de familia encuestados el 67.5% consideraron que existe un nivel eficiente en evaluación de gestión institucional, el 28.5% manifestaron que

es medianamente eficiente y el 3.9%, dijeron que es ineficiente en su escuela, por lo que consideran que la calidad del servicio educativo está en un nivel satisfactorio. Asimismo, se observa en tabla 12 el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.50$) y el “p” valor= $0.000 < 0.05$, que indica notoriamente una correlación positiva moderada, entre la dimensión evaluación de gestión institucional y calidad del servicio educativo, de modo que es rechazada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alterna.

A partir de los resultados encontrados es preciso aceptar que se tiene la existencia de una relación positiva entre la evaluación de gestión institucional y calidad de los servicios educativos. Estos resultados se comparan con la investigación de Tsai (2017) cuya conclusión consiste en que la calidad del servicio incide en cuanto a la satisfacción de los educandos y experiencias dentro de la institución, ello además tiene impacto con sus aprendizajes revelándose con esta información que la experiencia de los estudiantes conllevó a una influencia positiva en cuanto a la satisfacción de necesidades del estudiante en los aspectos de aprendizaje y socio emocional. Corroborado por Aguayo (2019) se entiende que mediante la evaluación se buscará identificar si la organización resulta eficaz y efectiva como un espacio de labores donde se garantice el desarrollo de actividades de manera exitosa, además se debe tener en cuenta que este tipo de evaluación será de carácter integral o formativa ya que permitirá plantear estrategias de desarrollo basándose en información documental, estadística e interna de la institución. Coincidiendo por Tiana, Santágelo y Gonzales (2004) la evaluación busca la mejora de la calidad de las diversas formas de organización, adoptadas como también de los procesos de enseñanza y aprendizaje que, a través de un diagnóstico idóneo y valoraciones de expertos en el tema, aporten significativas críticas y soluciones constructivas.

A manera de nuestra práctica la evaluación tiene por objetivo de comprobar el avance en cuanto a la implementación de esquemas de calidad de gestión institucional, examinar, dilucidar y realizar la evaluación acerca de los fundamentos que sostengan un adecuado manejo de sus recursos, este proceso debe constar de neutralidad y transparencia, generando una retroalimentación que permita aprender de las equivocaciones, superarlas y potenciar las fortalezas para un progreso continuo de la gestión institucional educativa.

Posteriormente Basantes (2017) en su estudio refirió que el modelo ServQual académico que contiene el objeto de evaluación de la calidad de los servicios resulta efectivo influyendo de modo significativo en cuanto a la complacencia de las necesidades de los estudiantes, por lo que se recomienda su aplicación.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Existe relación positiva significativa entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020; con un coeficiente de correlación = 0.445 y $p = 0.000 < 0.05$, esto demuestra una eficaz tarea colectiva está satisfactorio calidad del servicio.
- Segunda.** Existe una relación positiva explicativa entre la organización educativa y calidad de servicio educativo según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz - 2020, con un coeficiente de correlación = 0.310 y el “p” valor = $0.000 < 0.05$. Una buena organización educativa propiciará mejor calidad del servicio educativo.
- Tercera.** Existe relación positiva significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz - 2020, con un coeficiente de correlación rho = 0.366 lo cual demostró una correlación positiva baja y $p = 0.000 < 0.05$. Un eficiente liderazgo de gestión institucional conllevará a perfeccionar la calidad de la prestación educativa.
- Cuarta.** Existe relación positiva demostrativa entre la innovación y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020, con un coeficiente de correlación = 0.493 y $p = 0.000 < 0.05$, es decir a una eficaz innovación es satisfactoria la calidad de servicio educativo.
- Quinta.** Coexiste relación positiva demostrativa entre la investigación y la calidad de los servicios educativos según la percepción de padres de familia de las escuelas públicas, Huaraz – 2020, con un coeficiente de correlación = 0.514 y $p = 0.000 < 0.05$, es decir un buen desarrollo de la investigación propiciará excelente calidad de prestación educativo.
- Sexta.** Consta una correlación positiva reveladora entre la evaluación de gestión institucional y la calidad del servicio educativo según la percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020, con un coeficiente de correlación = 0.500 y $p = 0.000 < 0.05$; una evaluación eficiente de gestión institucional propicia acciones de mejora en calidad del servicio educativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A las escuelas públicas de Huaraz, tengan en cuenta los resultados que se obtuvieron en este trabajo para meditación y formulación de tácticas sobre mejoras para las variables propuestas de gestión institucional y calidad del servicio educativo, adicionalmente obtengan razonamientos suplementarios a otras investigaciones que faciliten describir la relación de manera más precisa.

Segundo: Respecto al resultado de organización, se propone que la organización sea previamente planificada oportunamente, teniendo en cuenta la participación solidaria del personal que integra en el establecimiento pedagógico con el objetivo que las actividades se desarrollen ordenadamente y con una estructura clara.

Tercero: El liderazgo de la gestión institucional y calidad del servicio que ofrecen a los estudiantes posee una interacción positiva baja, por lo que se sugiere ejercer tácticas transformadoras para que la sociedad tenga una percepción aceptable, de igual manera se plantea hacer nuevos estudios con el objetivo de que los logros que alcanzaron sean verificados.

Cuarto: Según el estudio la innovación de trabajo institucional y la eficacia del servicio formativo obtiene una relación positiva moderada lo que se sugiera es superar, respecto a ello con el objetivo de que la interacción sea positiva y eficiente, se debe realizar esfuerzos para su innovación en los diferentes niveles de la institución que permitan formular respuestas, propuestas y que confronten las dificultades que se presenten.

Quinto: A la dirección, personal jerárquico y docentes de las escuelas públicas investigados, motivar la práctica de investigación en los estudiantes a través de estrategias significativas para producir que el estudio de conocimientos sea óptimo.

Sexto: Al plantel directivo de las instituciones educativas públicas al llevar a cabo la evaluación institucional debe ser entendida como un método a

emplearse con la participación de cada uno de los miembros, cooperativamente y de forma ordenada de modo claro por parte de aquellos que estén relacionados, que empiecen y se haga de forma simultánea al proceso de planificación y desarrollo del proyecto educativo.

VIII. PROPUESTA

TÍTULO: MODELO DE CALIDAD DE GESTIÓN ESCOLAR DESDE EL PEI

I. Datos generales

1.1. DRE : Ancash

1.2. UGEL : Huaraz

1.3. SECTOR DE INTERVENCIÓN: EBR

1.4. II EE : 03 IIEE de la Provincia de Huaraz.

1.5. RESPONSABLE: Vega Mejía Teófilo

II. Fundamentación

Una escuela tiene que ser una organización que busque emprender. En la institución, su proyecto educativo viene a ser aquel que constituye un conjunto de lineamientos que van a guiar el trabajo que se realizará dentro de la organización, esto para garantizar que el aprendizaje sea un proceso que se realice permanentemente. Dichas guías, es decir lineamientos, no deben definirse solo por miembros específicos de la institución, a su vez tampoco pueden ser de manera estática, tiene que variar. Establecerlos va a requerir que el proceso de construcción sea participativo, al mismo tiempo tiene que ser revisada constantemente con el fin de poder asegurar el dinamismo y que también se pueda responder a las necesidades que tienen todos los miembros de la institución y de la sociedad, recordando que estas son necesidades que cambian constantemente. Según lo estipulado se ha generado el compromiso de implementar un proceso que mejore las 2 dimensiones dentro de la institución, estas son la mejora de la gestión institucional como también la mejora de la calidad de servicio educativo. Dicho compromiso se le hizo a la institución educativa.

La propuesta tiene como fin buscar abarcar a todos los miembros de la institución, que viene a estar conformada por los estudiantes, los padres de familia y madres de familia, los miembros de las áreas administrativas, los miembros de los servicios generales, los miembros de la dirección y los maestros, y que se reflejen con sus proyectos de vida personales y familiares. Y así se busca que se identifiquen con el plan de mejoramiento y calidad, siendo un compromiso grupal y de esta manera

se genere un ideal de pertenecer e incentivar a otras personas fuera de la organización a formar parte de esta institución educativa de la provincia de Huaraz. Si se responde a la realidad en mención, se dará el primer paso de manera segura hacia el desarrollo del desafío de buscar la modernización de la institución. Lo siguiente a esto viene a ser las técnicas y las metodologías, con el fin de consolidar el ideal, para este caso en específico, el mejoramiento de la calidad en la institución y por ello generar un servicio educativo de calidad.

Al aprender una forma diferente de ofrecer la educación como servicio para la comunidad, después de mucho tiempo, se puede decir que se ha tomado una decisión, la cual es empezar con el proceso de mejora para lograr brindar un servicio de calidad, siendo el servicio la educación, con el fin de beneficiar a los estudiantes. Debido a que se entiende que al tener una educación e calidad, la enseñanza generará que los educandos se formen como personas de calidad, y también se puede decir que la educación de calidad viene a ser de calidad, si es que esta es impartida por docentes que son de calidad.

III. Objetivos

- Generar una propuesta fundada en la gestión institucional para el aseguramiento de forma continua y sostenible la calidad de los servicios educativos desde PEI. fortaleciendo la gestión institucional de las escuelas públicas de Huaraz.
- Mejorar la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.
- Formar estudiantes dentro de los principios y valores con alto nivel académico.
- Generar que el recurso humano sea competente y a la vez esté comprometido con sus responsabilidades.

IV. Programación

ACTIVIDADES	Cronograma de Tiempo (Meses)			
	Enero	Febrero	Marzo	Abril
1. Identificación de situación problemática	X			
2. Diagnóstico		X		

3. Diseño de una propuesta de cambio		X		
4. Aplicación de la propuesta			X	
5. Evaluación de la propuesta			X	

V. Recomendación

la propuesta, de manera general, es viable, para las instituciones públicas que tengan organizaciones que se asemejen a la PEI y que no cuenten con un proceso de gestión que tenga que garantizar que se utilice dicho instrumento de gestión de manera que se fortalezca la participación en la gestión de la institución que se relacione con la comunidad desde una mira orientada a la democracia, con el fin de modificar la comunidad en el entorno del aprendizaje de los maestros, debido a que acercar y convivir con PEI, motiva a los maestros para que este sea usado, y esto está conectado con un plan que forma a los maestros, siendo el objetivo principal el fortalecimiento de sus competencias en la gestión, y también darles más confianza y que se vean seguros al usarlo.

Referencias Bibliográficas

- Cassasus, J. (2000). Problemas de la gestión educativa en América Latina. UNESCO.
- Ministerio de Educación, N. (2008). La ruta del mejoramiento. Guía para el mejoramiento institucional. De la autoevaluación al plan de mejoramiento, 150
- Unesco (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Lima: Unesco. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>

REFERENCIAS

- Aguayo, K.(2019) La evaluación como parte importante de la Gestión Institucional. *El Consejo Directivo*, 36.
- https://www.cinade.edu.mx/img/revista/Revista_Educinade_No.4.pdf#page=37
- Acevedo, C., Valenti, G., & Aguiñaga, E. (2017)Gestión institucional, involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México. *Calidad en la Educación* (53-95).
- Ahmed, P., Shepherd C., Ramos, L. , Ramos C. (2012), *Administración de la innovación*. <http://www.pearsoneducaciion.net>
- Alarcón N. y Méndez, R. (2002) *Calidad y productividad en la docencia de la educación superior*.
- <http://www.monografias.com/trabajo10/ponenc/ponec.shtml>.
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento UNPCH*. Fondo editorial.
- Alvarado, O. (1998). *Gestión Educativa*. Fondo de Desarrollo.
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa, Enfoques y Procesos*. Universidad Alas Peruanas.
- Alvarado, O. (2006). *Gestión educativa, enfoques y procesos*. Fondo de Desarrollo.
- Álvarez, M. (2001). *La dirección escolar: formación y puesta al día*. Forum.
- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la Calidad de los Servicios Educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba*.
- Berdugo, C., Barbosa, R. y Prada, L. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. *DYNA* 83(197), pp. 213-222.
- <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>
- Bolívar, A., López, J., Murillo, F. (2013). Liderazgo en las instituciones educativas. Una revisión de líneas de investigación. *Revista fuentes*, 14, pp. 15-60.
- <https://repositorio.uam.es/handle/10486/661078>
- Candido, C., & Morris, D. (2000). Charting service quality gaps. *Total quality management*, 11(4-6), 463-472.

- Chaparro, J., & Jaimes, D. (2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional. *Apuntes universitarios*, 7(1).
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*.
- Currículo Nacional de Educación Básica (2017); Minedu: <https://www.educacionperu.org/curriculo-nacional-2017-como-implementarlo/>
- De La Cruz Rojas, W. (2016). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes*.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Díaz, H. (2008) *Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica*.
- DRE – Ancash (2006-2021). *El Proyecto Educativo Regional de Ancash*.
- EFQM (1988). “Fundación europea para la gestión de la calidad”. <http://www.efqm.com>
- Escalante, R. (2010). *Propuesta de un modelo de gestión institucional para mejorar la calidad de la gestión educativa en la institución educativa*. (En CD). Universidad de San Agustín de Arequipa.
- Eyssautier, M. (2010). *Elementos básicos de administración*. Editorial Trillas.
- Fernández, S. (2006). Ocaña y Carrasco, cuasi campeones: el ciclista se cae siendo líder del Tour y el boxeador logra el título de campeón mundial, pero el combate es anulado. *La nueva cara de la iglesia española: 1971* (pp. 194-201). Unidad Editorial.
- Gallegos, J. (2004). *Gestión educativa en un proceso de descentralización*. Editorial San Marcos.
- González, J. (2008). *Principios de calidad en la educación* <http://www.slideshare.net/jgonzalonso/>
- González, M. (2008). *Organización y Gestión de Centros Escolares: Dimensiones y procesos*. Pearson-Prentice Hall.
- González, R. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa, un enfoque metodológico*. Ediciones Aljibe.

Gorgorió, N. y Bishop, A. (2000). *Implicaciones para el cambio*. Editorial Académica española.

Hernández, Y.(2019). *Gestión Institucional Y Desempeño Docente En Las Instituciones Educativas De Nivel Inicial En El Distrito La Esperanza, Trujillo 2018*.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). Mc Graw Hill Education.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096.

Hinojosa, A. (2019). *Gestión institucional y calidad educativa, según percepción de docentes y administrativos de las instituciones educativas emblemáticas públicas de Tacna, 2018*.

<http://www.gestiopolis.com/organización-talento/gestión-del-desempeño-y-su-comportamiento.htm>

Innova, C. (2005). *Hacia la planificación estratégica. Documentos de trabajo: Autor*.

Ley N° 28044 (2004). *Ley General de Educación*. Lima

Leyva, Á., Mercado, M., & Barrera, C. (2018) *Gestión institucional educativa: la regionalización educativa en Yucatán*. *Revista Gestión y estrategia*, (51), 33-48.

López, E., García, L., & Martínez, J. (2019). *La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior*. *RIDE*. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 9(18), 792-812.

Lorenzo, M. (2005). *El liderazgo en las organizaciones educativas: revisión y perspectivas actuales*. *Revista española de pedagogía*.

Marrero, G., & Santiago, O. (2006). *Calidad de la educación: definición y exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior*. *El Guiniguada*.

Minedu, (2016). *Planificación escolar. La toma de decisiones. Módulo II. Lima- Perú*.

<http://www.minedu.gob.pe/cursodiplomadoysegundaespecialidaddirectivos/pdf/mod2y3/modulo2-planificacion-escolar.pdf>

MINEDU, (2019) “Evaluaciones nacionales de logros de aprendizaje”
<http://umc.minedu.gob.pe/resultadosnacionales2019/>

Moyano, J; Bruque, S. y Martínez, P. (2011). *Gestión de la calidad en las empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. Primera edición. Ediciones de la U. Colombia.

Noticias NEWS MUNDO (2019): <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50685470>

Nuño, A. (2016). *Metodología de la Investigación*.

Oseda, D., Mendivel, R., & Durán, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (28), 207-236.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/sophia/n28/1390-3861-sophia-28-00207.pdf>

Parasuraman, A.; Valerie, Z. Y Leonard, B. (1993). *Calidad total de la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*, Ediciones Díaz de Santos.

Pastor, V.(2006). El papel de la evaluación formativa en el proceso de convergencia hacia el EEES Análisis del estado de la cuestión y presentación de un sistema de intervención. *Revista*.

Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. Editorial San Marcos E. I. R. L.

Poggi, M. (2011) *Innovaciones educativas y escuelas en contextos de pobreza. Evidencias para las políticas de algunas experiencias en América Latina*. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. IPE-Unesco, 2011. Internet ISBN 978- 987-1836-75-8 1. Políticas Educativas. I. Título CDD 370.1

PROEIB Andes (2008) *Programa de Fortalecimiento de Liderazgos Indígenas*. Cochabamba- Bolivia.

<http://programa.proeibandes.org/lideres/7ma/Modulos/Modulo04.pdf>

Reátegui, L., Cuenca, R., Ríos, C., Ortiz, G., & Carrillo, S. (2017). *La calidad y equidad de la educación secundaria en el Perú*. Instituto de Estudios peruanos.

Rincón, I. (2009). *Gestión educativa para la investigación científica y tecnológica*. <https://www.gestiopolis.com/gestion-educativa-para-la-investigacion-cientifica-y-tecnologica/>

Roge, J. & Cejas, M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en santa cruz-galápagos. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=14&sid=b599184c-0969-46b9-b042-6d82e18ba5bc%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=132376826>

- Ruiz, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", *Control de Gestión* <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- Ruiz, J., Herrera, C., & Herrera, J. (2017). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. *México: Posgrado Educación UATX*.
- Santos, M. (2002). *Hacer visible lo cotidiano*. AKAL
- Savi, T. y Gonçalves, G. (2016) Atributos De La Calidad De Servicios En Atractivos Turísticos. Un Estudio Etnográfico En El Uso Del Protocolo Tourqual. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 2016; 25 (2): 124-144. ISSN: 0327-5841. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1807/180744490002>
- Serrano y López, (2007) Modelo de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial; *Dianet- modelos de gestión de la calidad de servicios*.
- Sotelo Asef, J., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609.
- Sovero, H. (2007). *Monitoreo y supervisión*. Editorial San Marcos
- Tiana, A. Y Santángelo, H. (2004). Evaluación de la calidad de la Educación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2346178>
- Torres, J. (2008) Gestipolis. <http://www.gestipolis.com/organización-talento/gestión-del-desempeño-y-su-comportamiento.htm>
- Tsai, A. (2017) *El impacto de la calidad de servicio y la experiencia en los resultados de aprendizaje de los estudiantes en las instituciones de educación superior*. Universidad de Canberra, Australia.
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis, *Revista Científica Vol. (18) 57-76*. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

- UGEL/HUARAZ ECE (2019) <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/06/Reporte-UGEL-020001-Huaraz.pdf>
- UNESCO (2019). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. <https://es.unesco.org/news/primer-dia-internacional-educacion-24-enero-2019>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Vargas J. (2019). *La gestión de la diversidad y la calidad del servicio educativo en los colegios de la provincia de Lucanas, región Ayacucho*.
- Vázquez, A., Cerecedo, M. y Topete C. (2017) Gestión y estrategia Nume.15, enero/junio, 2017, ISSN 1606-B59, Versión Digital
- Zambrano, M., Ponce, E., Santis, J (2019). La educación de calidad en la práctica preprofesional. *Opuntia Brava*. 11(3) p-332. <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/817/842>
- Zeithaml, V. et. al. (2004). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
V1 Gestión Institucional	Es la capacidad de la comunidad educativa para garantizar el buen funcionamiento de la institución educativa, y se desarrolle de manera autónoma, competente y flexible, permitiéndole realizar adaptaciones y transformaciones ante las exigencias y cambios del contexto social (UNESCO; 2011, p. 36)	Mediante la aplicación de la Escala valorativa: "Gestión institucional educativa-VPF" se mide el nivel de eficiencia de desempeño de los actores educativos directos respecto al funcionamiento organizacional y logro de objetivos institucionales, desde la percepción de los padres de familia.	Organización	Coordinación Pedagógica	1	Ordinal Eficiente (111-150) Medianamente eficiente (70-110) Ineficiente (30-69)
				Organización de docentes, padres de familia y estudiantes.	2	
				Compromiso	3	
				Trabajo y compromiso	4	
			Liderazgo	Responsabilidad de los resultados	5 y 6	
				Capacidad de Liderazgo	7	
				Cultura de colaboración y trabajo en equipo	8 y 9	
				Motivación	10	
				Comunicación	11	
			Innovación	Reconocimiento	12	
				Empoderamiento	13	
				Cultura Innovadora	14, 15,16	
			Investigación	Perfeccionamiento	17 y 18	
				Diagnóstico	19	
				Indagación	20, 21, 22, 23	
			Evaluación	Resolución	24	
				Autoevaluación	25	
				Monitoreo y acompañamiento	26, 27,28	
Toma de decisión	29					
Satisfacción	30					
V2. Calidad del servicio educativo	Es el juicio global del usuario respecto al servicio que brinda una organización, expresada en la diferencia	Se mide el nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la percepción del servicio educativo que se brinda, la cual	Elementos tangibles	Instalación de equipos y recursos. Instalaciones físicas de infraestructura	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal Satisfactorio (63-125)

	que existe entre las expectativas o necesidades de los usuarios y sus percepciones del servicio recibido (Zeithaml, Parasuramán y Berry, 1993).	mediante la aplicación de la Escala valorativa: " Calidad del servicio educativo-VPM" se determina el nivel de satisfacción del servicio educativo de la I.E.	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio educativo, cuidadoso y fiables	6, 7, 8, 9, 10	Medianamente satisfactorio (60-92) Insatisfactorio (25-59)
			Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad del personal, proporcionar un servicio rápido	11, 12, 13, 14, 15	
			Seguridad	Conocimiento y atención mostrado, Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	16, 17, 18, 19, 20	
			Empatía	Atención personalizada, y atención grupal		

Fuente: Matriz de Consistencia (2020)

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

CÓDIGO:

Escala valorativa “Gestión Institucional Educativo – VFP”

Estimado padre de familia:

El presente instrumento tiene por finalidad recoger sus valoraciones sobre el nivel de eficiencia de la gestión institucional educativa que se desarrolla en la Institución educativa; y a partir de las cuales proponer recomendaciones para su mejora. Agradeceré contestar todas las preguntas de acuerdo a las siguientes opciones, valoración en escala Likert:

- 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

VARIABLE 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL						
Dimensión 1: Organización Educativa		Escala				
		1	2	3	4	5
1	Los diversos órganos y comisiones de la I.E. trabajan de manera colegiada					
2	La I.E. tiene conformados y reconocidos los órganos de apoyo a la gestión: CONEI, AMAPAFA y comités de aula.					
3	Los integrantes de los diferentes órganos de la I.E. actúan de acuerdo a sus responsabilidades y funciones.					
4	Existe en la I.E. un funcionamiento organizacional transparente que inspira confianza.					
5	Todos los órganos de apoyo a la gestión de la I.E. actúan con eficiencia y eficacia.					
6	La I.E. se promueve el involucramiento de la familia y comunidad en la mejora del aprendizaje escolar					
Dimensión 2: Liderazgo		1	2	3	4	5
7	El personal directivo y docente buscan construir una visión compartida para el cambio institucional.					
8	En la I.E. se promueve una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los diferentes actores educativos					
9	La I.E. se toman decisiones de manera compartida entre el personal directivo, docente y padres de familia					
10	El equipo directivo motiva y está comprometido con el logro de los objetivos de la I.E.					
11	En la I.E. fomenta una comunicación efectiva entre los diferentes actores educativos					
12	En la I.E. se reconoce y estimula los esfuerzos, logros y buenas prácticas educativas.					
Dimensión 3: Innovación		1	2	3	4	5
13	En la I.E. se plantean mejoras conducentes a alcanzar la misión y visión institucional.					
14	En la I.E. existe predisposición al cambio y la mejora continua					
15	En la I.E. se acogen las ideas innovadoras que rompen con prácticas rutinarias.					
16	En la I.E. los errores es vista como una oportunidad de aprendizaje					

17	En la I.E. se ejecutan proyectos de innovación pedagógica e institucional					
18	En la I.E. se promueve la mejora de su trabajo de los diferentes actores educativos					
Dimensión 4: Investigación		1	2	3	4	5
19	Cuenta la I.E. con una línea base diagnóstica institucional					
20	En la I.E. se promueve trabajos de investigación de la problemática educativa existentes					
21	La I.E. sistematiza las buenas prácticas e iniciativas educativas.					
22	La plana docente promueve la investigación en aula con el involucramiento de los padres de familia.					
23	La I.E. promueve investigaciones sobre innovaciones pedagógicas para mejorar el aprendizaje escolar.					
24	La resolución de las problemáticas suscitada en la I.E., parten del análisis de las causas que la originaron.					
Dimensión 5: Evaluación		1	2	3	4	5
25	Se promueve en la I.E. el proceso de autoevaluación institucional					
26	Se hace el seguimiento y monitoreo de proceso de los diversos planes y documentos de gestión institucional.					
27	Se realiza la evaluación de salida de los diversos documentos y planes de gestión de la I.E.					
28	Se analiza el progreso de aprendizaje de los estudiantes					
29	Los resultados de los compromisos de gestión escolar son utilizados para tomar decisiones para su mejora.					
30	<i>Se mide anualmente la satisfacción del servicio educativo, percibida por los estudiantes y padres de familia.</i>					

Fuente:

¡Gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa: "Gestión institucional educativa-VPF"
Autor original:	Acevedo, C., Valenti, G., & Aguiñaga, E. (2017).
Nombre instrumento original	Cuestionario de gestión institucional
Dimensiones:	Organización educativa Liderazgo educativo Innovación educativa Investigación educativa Evaluación educativa
Nº de ítems	30
Escala de valoración:	Nunca (N) : 1 Casi nunca (CN): 2 A veces (AV): 3 Casi siempre (CS): 4 Siempre (S): 5

Ámbito de aplicación:	Instituciones educativas públicas de educación básica del distrito de Huaraz													
Administración:	Auto reporte individual													
Duración:	15 minutos													
Objetivo:	Medir el nivel de eficiencia de la gestión institucional de las II. ee., percibido por los padres de familia de las II.EE. de educación básica.													
Validez:	Validez de contenido mediante juicio de tres expertos en educación, docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César vallejo-Filial: Chimbote. Para lo cual, se utilizó una matriz de validación que evalúa la coherencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.													
Confiabilidad:	Mediante un muestreo no probabilístico incidental, conformada por una muestra de estudio piloto de 20 padres de familia de la I.E. “Niño Jesús de Praga” de Huaraz, se calculó el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, resultando un nivel de confiabilidad del instrumento alto (Alfa=0,83778)													
Adaptado por:	Mg. Teófilo Vega Mejía													
Unidades de información:	Padres de familia de ambos géneros de las II.EE. de educación básica de Provincia de Huaraz, 2020.													
Organización:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>N° de ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Organización educativa</td> <td>1-6</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo educativo</td> <td>6-12</td> </tr> <tr> <td>Innovación educativa</td> <td>13-18</td> </tr> <tr> <td>Investigación educativa</td> <td>19-24</td> </tr> <tr> <td>Evaluación educativa</td> <td>25-30</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensión	N° de ítem	Organización educativa	1-6	Liderazgo educativo	6-12	Innovación educativa	13-18	Investigación educativa	19-24	Evaluación educativa	25-30
Dimensión	N° de ítem													
Organización educativa	1-6													
Liderazgo educativo	6-12													
Innovación educativa	13-18													
Investigación educativa	19-24													
Evaluación educativa	25-30													
Niveles /Valores finales	Eficiente :111-150 Medianamente eficiente: 70-110 Ineficiente : 30 – 69													

CÓDIGO:

Escala Valorativa “Calidad del servicio educativos – VPF”

Estimado padre de familia:

El presente instrumento tiene por finalidad recoger sus sobre la calidad de servicio educativo que se brinda en la institución educativa en la cual sus hijos estudian; a partir de las cuales plantear recomendaciones para mejorar el servicio educativo que se brinda a los estudiantes y padres de familia. Agradeceré contestar todas las preguntas marcando con un aspa (X) de acuerdo a las siguientes opciones, valoración en escala Likert:

- 1) Totalmente en desacuerdo 2) Parcialmente en desacuerdo 3) Indeciso 4) Parcialmente de acuerdo 5) Totalmente de acuerdo.

VARIABLE 2 : CALIDAD DE SERVICIO						
Dimensión 1 : Elementos tangibles		Escala				
		1	2	3	4	5
1	En la I.E. cuenta con equipos y recursos tecnológicos que permiten brindar un adecuado servicio a los estudiantes					
2	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado para brindar el servicio educativo					
3	La I.E. cuenta con los servicios básicos para su funcionamiento, tales como agua, desagüe, luz e internet.					
4	La I.E. cuenta con el mobiliario escolar adecuado (Mesas, sillas, estantes) para brindar el servicio educativo a sus estudiantes.					
5	La I.E. cuenta con los servicios auxiliares para un su buen funcionamiento, tales como SS.HH., comedor, biblioteca, quiosco escolar y aula de actuaciones.					
Dimensión 2 : Fiabilidad		1	2	3	4	5
6	El personal de la I.E. cumple con los compromisos acordados con los padres de familia					
7	El personal de la I.E. se muestra comprometido con la mejora del servicio educativo que brinda a nuestros hijos.					
8	El servicio educativo que brinda la I.E. responde a nuestras expectativas e intereses como padres de familia					
9	El personal de la I.E. cumple con eficiencia sus roles y funciones que les corresponden.					
10	El personal que labora en la I.E., son dignos de confianza por el servicio educativo que brindan.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
11	El personal directivo y docente responde de manera adecuada a los problemas educativos que se suscitan en la I.E.					
12	El personal docente y directivo de la I.E., muestra disposición por la mejora de los aprendizajes de nuestros hijos.					
13	El personal de la I.E. demuestran estar capacitados para brindar un eficiente servicio educativo a nuestros hijos					

14	El personal de la I.E., se encuentra siempre comprometido y dispuestos a satisfacer necesidades y demandas de los padres de familia.					
15	En la I.E. se promueve la capacitación y formación profesional para la mejora del servicio educativo.					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
16	El personal que labora en la I.E. inspira confianza en su trabajo que realizan.					
17	El personal de la I.E. son profesionales idóneos para ofrecer un servicio educativo de calidad.					
18	El personal de la I.E., se caracterizan por ser personas íntegras.					
19	El personal de la I.E., demuestran ser competentes en el servicio educativo que brindan.					
20	En la I.E., se brinda un servicio educativo con credibilidad.					
Dimensión 5: Empatía		1	2	3	4	5
21	El proceso de comunicación en la I.E. se caracteriza por ser clara, directa y respetuosa.					
22	En la I.E., existe disponibilidad para la atención personalizada de nuestros hijos.					
23	El personal de I, E., atienden nuestras inquietudes como padres de familia.					
24	En la I.E. se preocupan por satisfacer las demandas de aprendizaje que plantean los padres de familia					
25	El personal que labora en la I.E., muestran apertura a la escucha y al diálogo con los padres de familia.					

Fuente:

¡Gracias por su participación!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa: "Calidad del servicio educativo-VPF"
Autor original:	Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1986).
Nombre instrumento original	SERVQUAL
Dimensiones:	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía.
Nº de ítems	25
Escala de valoración:	Totalmente en desacuerdo (TD) : 1 Parcialmente en desacuerdo (PD): 2 Indeciso (IN): 3 Parcialmente de acuerdo (PA): 4 Totalmente de acuerdo (TA): 5

Ámbito de aplicación:	Instituciones educativas públicas de educación básica del distrito de Huaraz	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	12 minutos	
Objetivo:	Medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo, percibido por los padres de familia de las II.EE. de educación básica.	
Validez:	Validez de contenido mediante juicio de tres expertos en educación, docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César vallejo-Filial: Chimbote. Para lo cual, se utilizó una matriz de validación que evalúa la coherencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.	
Confiabilidad:	Mediante un muestreo no probabilístico incidental, conformada por una muestra de estudio piloto de 20 padres de familia de la I.E. "Niño Jesús de Praga" de Huaraz, se calculó el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, resultando un nivel de confiabilidad del instrumento alto (Alfa=0,93969)	
Adaptado por:	Mg. Teófilo Vega Mejía	
Unidades de información:	Padres de familia de ambos géneros de las II.EE. de educación básica de provincia de Huaraz, 2020.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Elementos tangibles	1-5
	Fiabilidad	5-10
	Capacidad de respuesta	11-15
	Seguridad	16-20
	Empatía	21-25
Niveles /Valores finales	Satisfactorio : 93 -125 Medianamente satisfactorio: 60-92 Insatisfactorio : 25-59	

Anexo 03: Validez y confiabilidad de los instrumentos



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Calidad del servicio educativo -VPF"

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Existencia de coherencia		Existencia de coherencia		Claridad y comprensibilidad		Relación con el ítem		OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
			Totamente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indeciso	Parcialmente de acuerdo	Totamente de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	1. En la I.E. cuenta con equipos y recursos tecnológicos que permiten brindar un adecuado servicio a los estudiantes									x		x		x			
		2. Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado para brindar el servicio educativo										x		x		x		
		3. La I.E. cuenta con los servicios básicos para su funcionamiento, tales como agua, desagüe, luz e internet .										x		x		x		
		4. La I.E. cuenta con el mobiliario escolar adecuado (Mesas, sillas, estantes) para brindar el servicio educativo a sus estudiantes.										x		x		x		
		5. La I.E. cuenta con los servicios auxiliares para un su buen funcionamiento, tales como SS.HH., comedor, biblioteca, quiosco escolar y aula de actuaciones.										x		x		x		
	Fiabilidad	6. El personal de la I.E. cumple con los compromisos acordados con los padres de familia												x		x		
		7. El personal de la I.E. se muestra comprometido con la mejora del servicio educativo que brindan a nuestros hijos.												x		x		
		8. El servicio educativo que brinda la I.E. responde a nuestras expectativas e intereses como padres de familia												x		x		
		9. El personal de la I.E. cumple con eficiencia sus roles y funciones que les corresponden.												x		x		
		10. El personal que labora en la I.E. son dignos de confianza por el servicio educativo que brindan.												x		x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Gestión institucional educativa -VPF"

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Existe coherencia entre la variable y las dimensiones		Existe coherencia entre las dimensiones y los ítems		La redacción es clara, precisa y comprensible		La opción de respuesta tiene relación con el ítem		OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
			Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN INSTITUCIONAL EDUCATIVA	Organización educativa	1. Los diversos órganos y comisiones de la I.E. trabajan de manera colegiada							x		x		x			
		2. La I.E. tiene conformados y reconocidos los órganos de apoyo a la gestión: CONEI, AMAPAFA y comités de aula.							x		x		x			
		3. Los integrantes de los diferentes órganos de la I.E. actúan de acuerdo a sus responsabilidades y funciones.							x		x		x			
		4. Existe en la I.E. un funcionamiento organizacional transparente que inspira confianza.					x		x		x		x			
		5. Todos los órganos de apoyo a la gestión de la I.E. actúan con eficiencia y eficacia.														
		6. La I.E. se promueve el involucramiento de la familia y comunidad en la mejora del aprendizaje escolar							x		x		x			
	Liderazgo	7. El personal directivo y docente buscan construir una visión compartida para el cambio institucional.							x		x		x			
		8. En la I.E. se promueve una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los diferentes actores educativos					x		x		x		x			
		9. La I.E. se toman decisiones de manera compartida entre el personal directivo, docente y padres de familia							x		x		x			

		10. El equipo directivo motiva y está comprometido con el logro de los objetivos de la I.E.									x		x		x			
		11. En la I.E. fomenta una comunicación efectiva entre los diferentes actores educativos																
		12. En la I.E. se reconoce y estimula los esfuerzos, logros y buenas prácticas educativas.										x		x		x		
	Innovación educativa	13. En la I.E. se plantean mejoras conducentes a alcanzar la misión y visión institucional.										x		x		x		
		14. En la I.E. existe predisposición al cambio y la mejora continua										x		x		x		
		15. En la I.E. se acogen las ideas innovadores que rompen con prácticas rutinarias.										x		x		x		
		16. En la I.E. los errores es vista como una oportunidad de aprendizaje							x			x		x		x		
		17. En la I.E. se ejecutan proyectos de innovación pedagógica e institucional																
		18. En la I.E. se promueve la mejora de su trabajo de los diferentes actores educativos										x		x		x		
	Investigación	19. Cuenta la I.E. con una línea base diagnóstica institucional										x		x		x		
		20. En la I.E. se promueve trabajos de investigación de la problemática educativa existentes										x		x		x		
		21. La I.E. sistematiza las buenas prácticas e iniciativas educativas.										x		x		x		
		22. La plana docente promueve la investigación en aula con el involucramiento de los padres de familia.							x			x		x		x		
		23. La I.E. promueve investigaciones sobre innovaciones pedagógicas para mejorar el aprendizaje escolar.																
		24. La resolución de las problemáticas suscitada en la I.E. parten del análisis de las causas que la originaron.										x		x		x		
	Evaluación	25. Se promueve en la I.E. el proceso de autoevaluación institucional										x		x		x		
		26. Se hace el seguimiento y monitoreo de proceso de los diversos planes y documentos de gestión institucional.							x			x		x		x		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Gestión institucional educativo -VPF"

OBJETIVO: Medir el nivel de eficiencia de la gestión institucional educativa que se desarrolla en las Instituciones educativas de educación básica.

DIRIGIDO A: Padres de familia de II.EE. de educación básica

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Florián Plasencia, Roque Wilmar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

VALORACIÓN:

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
-----------	------------------	---------	------	----------



Florián Plasencia Roque W.
Docente Asesor Metodológico
DR. EN EDUCACIÓN

Dr. Roque Florián Plasencia
DNI N° 27144066

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Calidad del servicio educativo -VPF"

OBJETIVO: medir el nivel de satisfacción de la calidad de servicio educativo que se brinda en las instituciones educativas de educación básica, de acuerdo a la percepción de los padres de familia.

DIRIGIDO A: Padres de familia de II.EE. de educación básica regular

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Florián Plasencia, Roque Wilmar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

VALORACIÓN:

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
-----------	------------------	---------	------	----------



Florián Plasencia Roque W.
Docente Asesor Metodológico
DR. EN EDUCACIÓN

Dr. Roque Florián Plasencia
DNI N° 27144066



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Calidad del servicio educativo -VPF"

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Existencia de coherencia entre la variable y las dimensiones		Existencia de coherencia entre las dimensiones y los ítems		La redacción es clara, precisa y comprensible		La opción de respuesta tiene relación con el ítem		OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
			Totalmente en	Parcialmente en	Indeciso	Parcialmente de	Totalmente de	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	1. En la I.E. cuenta con equipos y recursos tecnológicos que permiten brindar un adecuado servicio a los estudiantes						X		X		X		X		
		2. Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado para brindar el servicio educativo								X		X		X		
		3. La I.E. cuenta con los servicios básicos para su funcionamiento, tales como agua, desagüe, luz e internet.								X		X		X		
		4. La I.E. cuenta con el mobiliario escolar adecuado (Mesas, sillas, estantes) para brindar el servicio educativo a sus estudiantes.								X		X		X		
		5. La I.E. cuenta con los servicios auxiliares para un su buen funcionamiento, tales como SS.HH., comedor, biblioteca, quiosco escolar y aula de actuaciones.								X		X		X		
	Fiabilidad	6. El personal de la I.E. cumple con los compromisos acordados con los padres de familia						X		X		X		X		
		7. El personal de la I.E. se muestra comprometido con la mejora del servicio educativo que brindan a nuestros hijos.								X		X		X		
		8. El servicio educativo que brinda la I.E. responde a nuestras expectativas e intereses como padres de familia								X		X		X		
		9. El personal de la I.E. cumple con eficiencia sus roles y funciones que les corresponden.								X		X		X		
		10. El personal que labora en la I.E. son dignos de confianza por el servicio educativo que brindan.								X		X		X		

Capacidad de respuesta	11. El personal directivo y docente responde de manera adecuada a los problemas educativos que se suscitan en la I.E.							X		X		X		
	12. El personal docente y directivo de la I.E., muestra disposición por la mejora de los aprendizajes de nuestros hijos.							X		X		X		
	13. El personal de la I.E. demuestran estar capacitados para brindar un eficiente servicio educativo a nuestros hijos							X		X		X		
	14. El personal de la I.E. se encuentra siempre comprometido y dispuestos a satisfacer necesidades y demandas de los padres de familia.							X		X		X		
	15. En la I.E. se promueve la capacitación y formación profesional para la mejora del servicio educativo.							X		X		X		
Seguridad	16. El personal que labora en la I.E. inspira confianza en su trabajo que realizan.							X		X		X		
	17. El personal de la I.E. son profesionales idóneos para ofrecer un servicio educativo de calidad.							X		X		X		
	18. El personal de la I.E. se caracterizan por ser personas íntegras.							X		X		X		
	19. El personal de la I.E. demuestran ser competentes en el servicio educativo que brindan.							X		X		X		
	20. En la I.E., se brinda un servicio educativo con credibilidad							X		X		X		
Empatía	21. El proceso de comunicación en la I.E. se caracteriza por ser clara, directa y respetuosa.							X		X		X		
	22. En la I.E. existe disponibilidad para la atención personalizada de nuestros hijos.							X		X		X		
	23. El personal de I.E. atienden nuestras inquietudes como padres de familia.							X		X		X		
	24. En la I.E. se preocupan por satisfacer las demandas de aprendizaje que plantean los padres de familia							X		X		X		
	25. El personal que labora en la I.E. muestran apertura a la escucha y al diálogo con los padres de familia.							X		X		X		

Firma



Dra. Salas Sánchez Rosa María

DNI N° 32740436

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Gestión institucional educativa -VPF"

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Existe coherencia entre la variable y las dimensiones		Existe coherencia entre las dimensiones y los ítems		La redacción es clara, precisa y comprensible		La opción de respuesta tiene relación con el ítem		OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
			Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN INSTITUCIONAL EDUCATIVA	Organización educativa	1. Los diversos órganos y comisiones de la I.E. trabajan de manera colegiada							X		X		X			
		2. La I.E. tiene conformados y reconocidos los órganos de apoyo a la gestión: CONEI, AMAPAFA y comités de aula.							X		X		X			
		3. Los integrantes de los diferentes órganos de la I.E. actúan de acuerdo a sus responsabilidades y funciones.							X		X		X			
		4. Existe en la I.E. un funcionamiento organizacional transparente que inspira confianza.							X		X		X			
		5. Todos los órganos de apoyo a la gestión de la I.E. actúan con eficiencia y eficacia.							X		X		X			
		6. La I.E. se promueve el involucramiento de la familia y comunidad en la mejora del aprendizaje escolar							X		X		X			
	Liderazgo	7. El personal directivo y docente buscan construir una visión compartida para el cambio institucional.								X		X		X		
		8. En la I.E. se promueve una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los diferentes actores educativos								X		X		X		
		9. La I.E. se toman decisiones de manera compartida entre el personal directivo, docente y padres de familia								X		X		X		

	10. El equipo directivo motiva y está comprometido con el logro de los objetivos de la I.E.							X		X	X	X	
	11. En la I.E. fomenta una comunicación efectiva entre los diferentes actores educativos									X	X	X	
	12. En la I.E. se reconoce y estimula los esfuerzos, logros y buenas prácticas educativas.									X	X	X	
Innovación educativa	13. En la I.E. se plantean mejoras conducentes a alcanzar la misión y visión institucional.							X		X	X	X	
	14. En la I.E. existe predisposición al cambio y la mejora continua									X	X	X	
	15. En la I.E. se acogen las ideas innovadoras que rompen con prácticas rutinarias.									X	X	X	
	16. En la I.E. los errores se ven como una oportunidad de aprendizaje									X	X	X	
	17. En la I.E. se ejecutan proyectos de innovación pedagógica e institucional									X	X	X	
	18. En la I.E. se promueve la mejora de su trabajo de los diferentes actores educativos									X	X	X	
Investigación	19. Cuenta la I.E. con una línea base diagnóstica institucional							X		X	X	X	
	20. En la I.E. se promueve trabajos de investigación de la problemática educativa existentes									X	X	X	
	21. La I.E. sistematiza las buenas prácticas e iniciativas educativas.									X	X	X	
	22. La plana docente promueve la investigación en aula con el involucramiento de los padres de familia.									X	X	X	
	23. La I.E. promueve investigaciones sobre innovaciones pedagógicas para mejorar el aprendizaje escolar.									X	X	X	
	24. La resolución de las problemáticas suscitada en la I.E. parten del análisis de las causas que la originaron.									X	X	X	
Evaluación	25. Se promueve en la I.E. el proceso de autoevaluación institucional								X	X	X		
	26. Se hace el seguimiento y monitoreo de proceso de los diversos planes y documentos de gestión institucional.								X	X	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	27. Se realiza la evaluación de salida de los diversos documentos y planes de gestión de la I.E.							X		X		X		
	28. Se analiza el progreso de aprendizaje de los estudiantes							X		X		X		
	29. Los resultados de los compromisos de gestión escolar son utilizados para tomar decisiones para su mejora.							X		X		X		
	30. Se mide anualmente la satisfacción del servicio educativo, percibido por los estudiantes y padres de familia.							X		X		X		

Firma

Dra. Salas Sánchez Rosa María

DNI N° 32740436

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Calidad del servicio educativo -VPF"

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de la calidad de servicio educativo que se brinda en las instituciones educativas de educación básica, de acuerdo a la percepción de los padres de familia.

DIRIGIDO A: Padres de familia de II.EE. de educación básica regular.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			x	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Rosa María Salas Sánchez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Educación

Firma



Dra. Salas Sánchez Rosa María

DNI N° 32740436



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Gestión institucional educativo-VPF"

OBJETIVO: Medir el nivel de eficiencia de la gestión institucional educativa que se desarrolla en las Instituciones educativas de educación básica.

DIRIGIDO A: Padres de familia de II.EE. de educación básica.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			x	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Rosa María Salas Sánchez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Educación

Firma

Dra. Salas Sánchez Rosa María

DNI N° 32740436



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Calidad del servicio educativo -VPF"

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Existe coherencia entre la variable y las dimensiones		Existe coherencia entre las dimensiones y los ítems		La redacción es clara, precisa y comprensible		La opción de respuesta tiene relación con el ítem		OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
			Totalmente en	Parcialmente en	Indeciso	Parcialmente de	Totalmente de	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	1. En la I.E. cuenta con equipos y recursos tecnológicos que permiten brindar un adecuado servicio a los estudiantes						X				X		X		
		2. Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado para brindar el servicio educativo										X		X		
		3. La I.E. cuenta con los servicios básicos para su funcionamiento, tales como agua, desagüe, luz e internet.										X		X		
		4. La I.E. cuenta con el mobiliario escolar adecuado (Mesas, sillas, estantes) para brindar el servicio educativo a sus estudiantes.										X		X		
		5. La I.E. cuenta con los servicios auxiliares para un su buen funcionamiento, tales como SS.HH., comedor, biblioteca, quiosco escolar y aula de actuaciones.										X		X		
	Fiabilidad	6. El personal de la I.E. cumple con los compromisos acordados con los padres de familia							X				X		X	
		7. El personal de la I.E. se muestra comprometido con la mejora del servicio educativo que brindan a nuestros hijos.											X		X	
		8. El servicio educativo que brinda la I.E. responde a nuestras expectativas e intereses como padres de familia											X		X	
		9. El personal de la I.E. cumple con eficiencia sus roles y funciones que les corresponden.											X		X	
		10. El personal que labora en la I.E. son dignos de confianza por el servicio educativo que brindan.											X		X	



Capacidad de respuesta	11. El personal directivo y docente responde de manera adecuada a los problemas educativos que se suscitan en la I.E.									X	X		X				
	12. El personal docente y directivo de la I.E., muestra disposición por la mejora de los aprendizajes de nuestros hijos.										X		X				
	13. El personal de la I.E. demuestran estar capacitados para brindar un eficiente servicio educativo a nuestros hijos										X		X				
	14. El personal de la I.E. se encuentra siempre comprometido y dispuestos a satisfacer necesidades y demandas de los padres de familia.										X		X				
	15. En la I.E. se promueve la capacitación y formación profesional para la mejora del servicio educativo.										X		X				
Seguridad	16. El personal que labora en la I.E. inspira confianza en su trabajo que realizan.									X	X		X				
	17. El personal de la I.E. son profesionales idóneos para ofrecer un servicio educativo de calidad.										X		X				
	18. El personal de la I.E. se caracterizan por ser personas íntegras.										X		X				
	19. El personal de la I.E. demuestran ser competentes en el servicio educativo que brindan.										X		X				
	20. En la I.E., se brinda un servicio educativo con credibilidad										X		X				
Empatía	21. El proceso de comunicación en la I.E. se caracteriza por ser clara, directa y respetuosa.									X	X		X				
	22. En la I.E. existe disponibilidad para la atención personalizada de nuestros hijos.										X		X				
	23. El personal de I.E. atienden nuestras inquietudes como padres de familia										X		X				
	24. En la I.E. se preocupan por satisfacer las demandas de aprendizaje que plantean los padres de familia										X		X				
	25. El personal que labora en la I.E. muestran apertura a la escucha y al diálogo con los padres de familia.										X		X				

Firma

APELLIDOS Y NOMBRES

DNI N° 09747014

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Gestión institucional educativa -VPF"

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Existe coherencia entre la variable y las dimensiones	Existe coherencia entre las dimensiones y los ítems	La redacción es clara, precisa y comprensible		La opción de respuesta tiene relación con el ítem		OBSERVACION Y/O RECOMENDACION		
			Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre			SI	NO	SI	NO		SI	NO
GESTIÓN INSTITUCIONAL EDUCATIVA	Organización educativa	1. Los diversos órganos y comisiones de la I.E. trabajan de manera colegiada						X		X		X				
		2. La I.E. tiene conformados y reconocidos los órganos de apoyo a la gestión: CONEI, AMAPAFA y comités de aula								X		X				
		3. Los integrantes de los diferentes órganos de la I.E. actúan de acuerdo a sus responsabilidades y funciones.								X		X				
		4. Existe en la I.E. un funcionamiento organizacional transparente que inspira confianza.								X		X				
		5. Todos los órganos de apoyo a la gestión de la I.E. actúan con eficiencia y eficacia								X		X				
		6. La I.E. se promueve el involucramiento de la familia y comunidad en la mejora del aprendizaje escolar								X		X				
	Liderazgo	7. El personal directivo y docente buscan construir una visión compartida para el cambio institucional.							X		X		X			
		8. En la I.E. se promueve una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los diferentes actores educativos									X		X			
		9. La I.E. se toman decisiones de manera compartida entre el personal directivo, docente y padres de familia									X		X			



	10. El equipo directivo motiva y está comprometido con el logro de los objetivos de la I.E.									X	X	X	
	11. En la I.E. fomenta una comunicación efectiva entre los diferentes actores educativos									X	X	X	
	12. En la I.E. se reconoce y estimula los esfuerzos, logros y buenas prácticas educativas.									X	X	X	
Innovación educativa	13. En la I.E. se plantean mejoras conducentes a alcanzar la misión y visión institucional.							X		X	X	X	
	14. En la I.E. existe predisposición al cambio y la mejora continua									X	X	X	
	15. En la I.E. se acogen las ideas innovadoras que rompen con prácticas rutinarias.									X	X	X	
	16. En la I.E. los errores se ven como una oportunidad de aprendizaje									X	X	X	
	17. En la I.E. se ejecutan proyectos de innovación pedagógica e institucional									X	X	X	
	18. En la I.E. se promueve la mejora de su trabajo de los diferentes actores educativos									X	X	X	
	19. Cuenta la I.E. con una línea base diagnóstica institucional.							X			X	X	X
Investigación	20. En la I.E. se promueve trabajos de investigación de la problemática educativa existentes									X	X	X	
	21. La I.E. sistematiza las buenas prácticas e iniciativas educativas.									X	X	X	
	22. La plana docente promueve la investigación en aula con el involucramiento de los padres de familia.									X	X	X	
	23. La I.E. promueve investigaciones sobre innovaciones pedagógicas para mejorar el aprendizaje escolar.									X	X	X	
	24. La resolución de las problemáticas suscitada en la I.E. parten del análisis de las causas que la originaron.									X	X	X	
Evaluación	25. Se promueve en la I.E. el proceso de autoevaluación institucional							X		X	X	X	
	26. Se hace el seguimiento y monitoreo de proceso de los diversos planes y documentos de gestión institucional.									X	X	X	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Calidad del servicio educativo -VPF"

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de la calidad de servicio educativo que se brinda en las instituciones educativas de educación básica, de acuerdo a la percepción de los padres de familia.

DIRIGIDO A: Padres de familia de II.EE. de educación básica.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Dora Lourdes Ponce Yactayo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dra. Administración de la Educación

Firma



APELLIDOS Y NOMBRES

DNI N° 09747014



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa "Gestión institucional educativo-VPF"

OBJETIVO: Medir el nivel de eficiencia de la gestión institucional educativa que se desarrolla en las Instituciones educativas de educación básica.

DIRIGIDO A: Padres de familia de II.EE. de educación básica.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Dora Lourdes Ponce Yactayo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dra. Administración de la Educación

Firma

APELLIDOS Y NOMBRES

DNI N° 09747014

Confiabilidad del Instrumento

Análisis de confiabilidad del instrumento

Base de Datos de Variable 1 : Gestión Institucional educativo																															
Código	D1: Organización Educativa					D2: Liderazgo							D3: Innovación						D4: Investigación					D5: Evaluación					Sumatoria		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28		p29	p30
1	3	2	2	4	1	1	3	4	3	2	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	2	1	2	3	3	3	2	3	4	85
2	4	2	5	4	4	5	3	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	3	4	4	4	3	3	107
3	4	2	4	3	2	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5	3	5	5	2	4	4	4	5	5	3	4	4	117
4	3	2	3	4	3	4	1	2	5	1	2	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	100
5	2	4	2	4	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	88
6	4	2	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	94
7	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	110
8	2	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	104
9	2	4	1	2	3	2	2	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	96
10	4	3	3	2	2	2	4	1	5	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	5	4	3	98
11	2	2	2	3	3	3	4	1	2	3	1	5	3	3	5	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	96
12	4	2	2	2	3	2	1	3	1	1	3	2	4	3	5	4	4	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	90
13	5	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	105
14	3	2	2	5	4	2	2	3	5	2	2	2	4	5	4	5	3	1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	107
15	2	5	2	2	5	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	106
16	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	123
17	3	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	118
18	4	5	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	119
19	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	5	2	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	116
20	5	4	4	2	5	4	5	4	3	4	5	2	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	127
VAR	0,91	1,49	1,19	1,20	1,35	0,93	1,13	1,16	1,49	1,33	1,55	1,25	1,04	0,59	0,43	0,69	0,84	1,31	0,45	0,86	0,53	0,71	0,85	0,75	0,79	0,55	0,65	0,66	0,65	0,69	
Sumatoria de VAR	27,99																														
VAR de la suma de los ítems	137,11																														

DATOS		
k	Nº ítem	20
$\sum s^2$	Suma de la Varianza del ítem	27,99
ST^2	Varianza de la suma de los ítems	137,11
α	Alfa de Cronbach	0,83778

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

α =alfa de cronbach
 K= Número de ítem
 S^2 = Varianza de cada ítem
 ST^2 = Varianza de la suma de los ítems

α	Interpretación
> 0,9	Excelente
> 0,8	Bueno
> 0,7	Aceptable
> 0,6	Cuestionable
< = 0,5	Malo

Base de Datos de Variable 2 : Calidad del servicio educativo																										
Código	D1: Elementos tangibles					D2: Fiabilidad					D3: Capacidad de respuesta					D4: Seguridad					D5: Empatía					Sumatoria
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	
1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	73
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	104
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	98
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	106
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	99
6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	103
7	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	102
8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	102
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
10	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	102
11	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	96
12	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	98
13	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	104
14	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	97
15	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96
16	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	90
17	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	93
18	5	4	5	4	4	4	5	2	1	5	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	96
19	5	5	4	4	4	5	4	2	1	4	4	2	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	95
20	4	4	4	1	4	4	5	1	5	4	5	5	4	2	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	5	92
VAR	1,23	0,90	1,25	0,95	0,59	0,35	0,63	0,95	1,04	0,40	0,45	0,99	0,43	0,81	0,54	0,63	0,39	0,65	0,63	0,43	0,35	0,49	0,54	0,35	0,60	
Sumatoria de VAR	16,53																									
VAR de la suma de	154,06																									

DATOS		
k	Nº ítem	20
$\sum s^2$	Suma de la Varianza del ítem	16,53
ST^2	Varianza de la suma de los ítems	154,06
α	Alfa de Cronbach	0,93969

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

α =alfa de cronbach
 K= Número de ítem
 S^2 = Varianza de cada ítem
 ST^2 = Varianza de la suma de los ítems

α	Interpretación
> 0,9	Excelente
> 0,8	Bueno
> 0,7	Aceptable
> 0,6	Cuestionable
< = 0,5	Malo

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * P(1 - p)}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p(1 - p)}$$

N= tamaño de población = 560

p= proporción =0.5

Z= Nivel de confianza =1.96

e= Error estándar = 0.05

$$n = \frac{560 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(560 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)} = \frac{537.82}{2.36} = 228$$

$$n = 228$$

Finalmente, la fórmula arrojó el valor de n=228

Anexo 05: Autorización de las instituciones donde se aplicó los instrumentos



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe, Directora de la I. E. N°86030 - “Niño Jesús de Praga” de Atipayán del Distrito de Independencia, UGEL – Huaraz, otorga constancia de autorización al:

PROFESOR: TEÓFILO VEGA MEJÍA

Estudiante del programa del Taller de Asesoría para la Actualización y Elaboración de Tesis de pos grado (TAED) de la universidad “Cesar Vallejo”; quien va aplicar los instrumentos de cuestionario el día 28 de agosto de 2020, a los padres de familia de la institución educativa “Niño Jesús de Praga” referentes a la investigación sobre: **Gestión Institucional y Calidad de servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz-2020.**

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesado para los fines que crea conveniente.

Huaraz, 27 de agosto del 2020.


I. E. N° 86030 NIÑO JESUS DE PRAGA

Lic. Karina M. Bravo Vázquez
DIRECTORA



I.E. N° 86030 "NIÑO JESÚS DE PRAGA" DE ATIPAYÁN
"SER PRAGUINO ES SER UN LÍDER INNOVADOR"



"Año de la Universalización de la Salud"
"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
(2018-2027)

CONSTANCIA

El que suscribe, Directora de la I. E. N° 86030 "Niño Jesús de Praga" Atipayán del Distrito de Independencia, UGEL – Huaraz, otorga constancia a:

TEÓFILO VEGA MEJÍA

Estudiante del programa del Taller de Asesoría para la Actualización y Elaboración de Tesis de pos grado (TAET) de la universidad "Cesar Vallejo"; quien ha aplicado los instrumentos referentes a la investigación sobre: **Gestión Institucional y Calidad de servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz-2020.**

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesado para los fines que crea conveniente.

Huaraz, 28 de agosto del 2020.



Lic. Karina M. Bravo Valdez
DIRECTORA



"Todo Cristobalino es Emprendedor y Exitoso"
Institución Educativa N° 86035
"San Cristóbal" – Paria
"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA

El que suscribe, Directora de la I. E. N°86035 - "San Cristóbal" de Paria del Distrito de Independencia, UGEL – Huaraz, otorga constancia a:

TEÓFILO VEGA MEJÍA

Estudiante del programa del Taller de Asesoría para la Actualización y Elaboración de Tesis de pos grado (TAED) de la universidad "Cesar Vallejo"; quien ha aplicado los instrumentos referentes a la investigación sobre: **Gestión Institucional y Calidad de servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz-2020.**

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

Huaraz, 31 de agosto del 2020.



I. E. SAN CRISTOBAL
N° 86035 - PARIA
Rosales
M^{te} Rosales Domingo A. Lisbet
C.M. 103185658
DIRECTORA



INSTITUCION EDUCATIVA N° 86031
"Nuestra Señora de la Asunción"
"Monterrey Aprende Mejor"



"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe, Director de la I. E. N°86031 - "Nuestra Señora de la Asunción" de Monterrey del Distrito de Independencia, UGEL – Huaraz, otorga constancia de autorización a:

TEÓFILO VEGA MEJÍA

Estudiante del programa del Taller de Asesoría para la Actualización y Elaboración de Tesis de pos grado (TAET) de la universidad "Cesar Vallejo"; quien aplicará los instrumentos de cuestionario del 20/08/20 hasta el 26/08/20, vía Whatsapp a los padres de familia de la institución educativa "Nuestra Señora de la Asunción" – Monterrey; referentes a la investigación sobre: **Gestión institucional y calidad de servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz-2020.**

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesado para los fines que crea conveniente.

Huaraz, 19 de agosto del 2020.

Jornada Escolar
COMPLETA
SECUNDARIA



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
I. E. NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN
MONTERREY
Mg. Miguel Oscar Figueroa Morales
- Director (e)

Mg. Miguel Oscar FIGUEROA MORALES
DIRECTOR (e)

CC:ARCHIVO
D/MO/FM
SE/OKBL

FIRMADO DIGITALMENTE POR
Mg. Miguel Oscar FIGUEROA MORALES
Doy: VºBº



AV. CENTENARIO S/N - MONTERREY (KM.5 CARRETERA HUARAZ – CARAZ)
INDEPENDENCIA HUARAZ
Email: ie.nsu.monterrey@gmail.com
CELULAR 955638090



INSTITUCION EDUCATIVA N° 86031
"Nuestra Señora de la Asunción"
"Monterrey Aprende Mejor"



"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA

El que suscribe, Director de la I. E. N°86031 - "Nuestra Señora de la Asunción" de Monterrey del Distrito de Independencia, UGEL – Huaraz, otorga constancia a:

TEÓFILO VEGA MEJÍA

Estudiante del programa del Taller de Asesoría para la Actualización y Elaboración de Tesis de pos grado (TAET) de la universidad "Cesar Vallejo"; quien aplicó los instrumentos de cuestionarios del 20/08/20 hasta el 26/08/20, vía Whatsapp a los padres de familia de la institución educativa "Nuestra Señora de la Asunción" – Monterrey; referentes a la investigación sobre: **Gestión institucional y calidad de servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz-2020.**

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesado para los fines que crea conveniente.

Huaraz, 27 de agosto del 2020.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
E. NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN
MONTERREY
Mg. Miguel Oscar Figueroa Morales
- Director (e)

Mg. Miguel Oscar FIGUEROA MORALES
DIRECTOR (e)

C.CARDENAS
DINORA
MORALES

FIRMADO DIGITALMENTE POR
Mg. Miguel Oscar FIGUEROA MORALES
Doy: V°



AV. CENTENARIO S/N - MONTERREY (KM.5 CARRETERA HUARAZ – CARAZ)
INDEPENDENCIA HUARAZ
Email: ie.nsa.monterrey@gmail.com
CELULAR 955638090

Anexo 6. Cuadros y figuras.

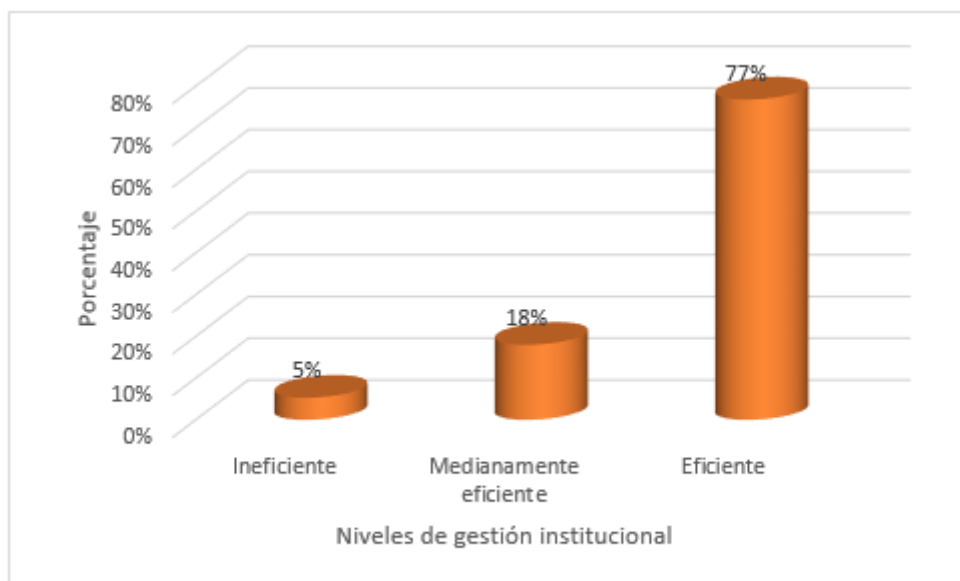


Figura 1. Niveles de gestión institucional

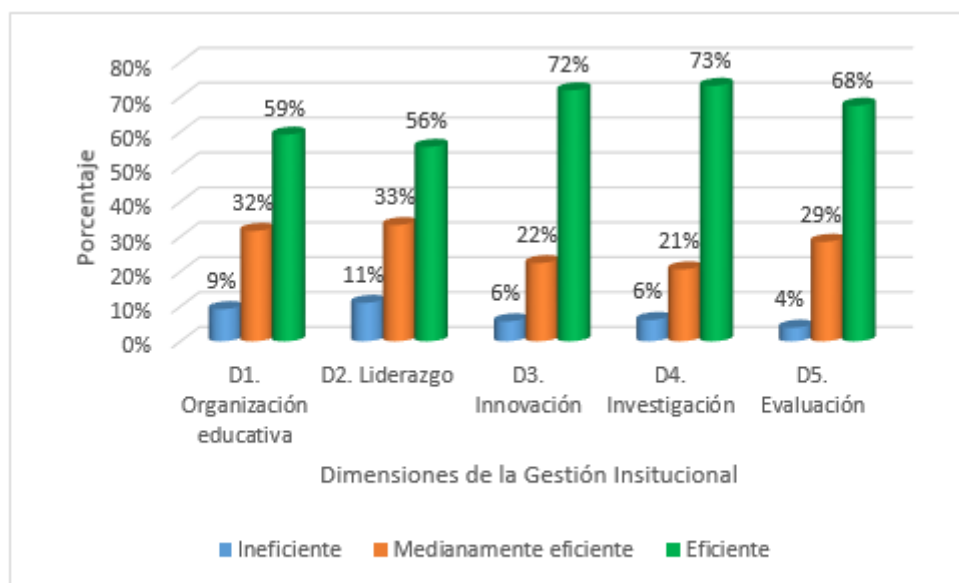


Figura 2: Niveles de las dimensiones de la gestión institucional

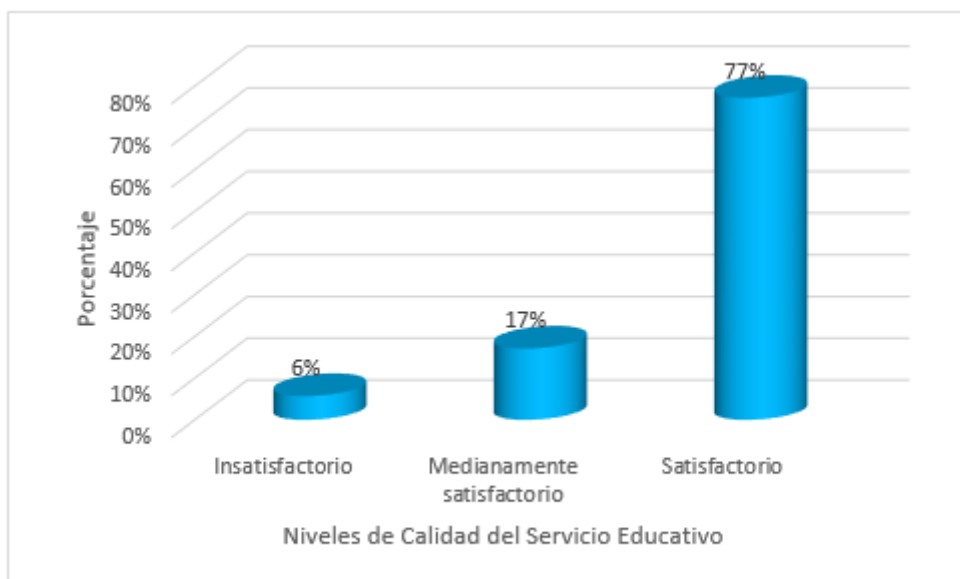


Figura 3. Niveles de calidad del servicio educativo

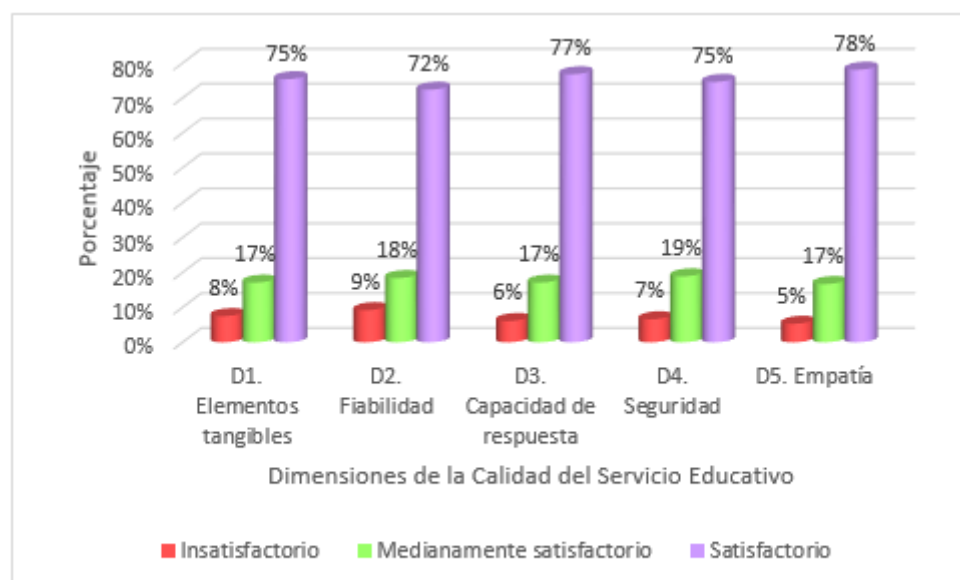


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio educativo

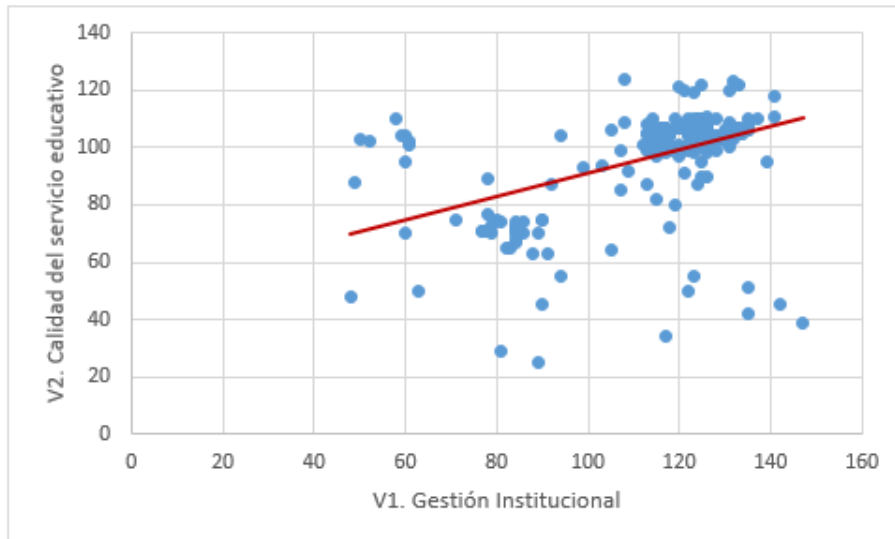


Figura 5. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la variable gestión institucional y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo
 $\rho = 0.445$

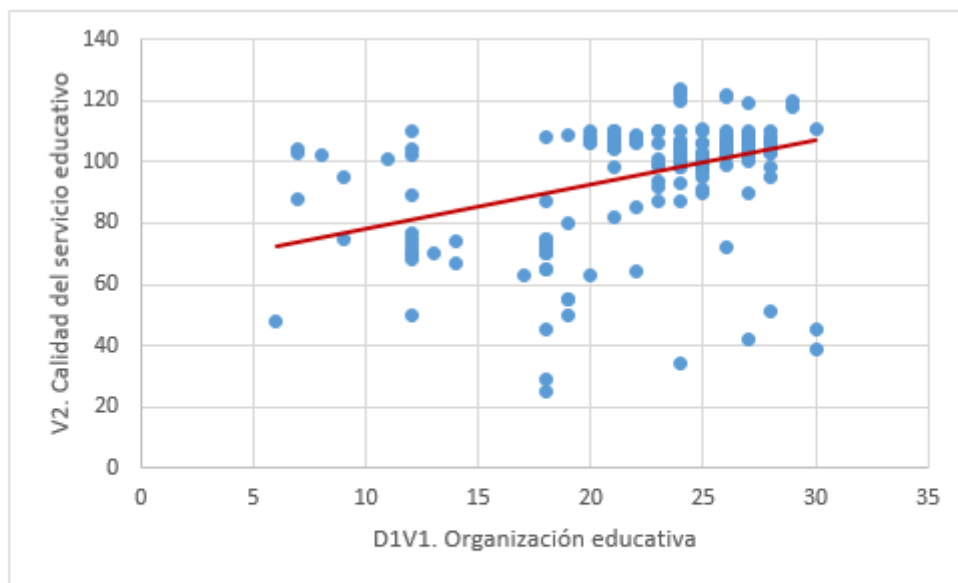


Figura 6. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión organización educativa y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo
 $\rho = 0.310$

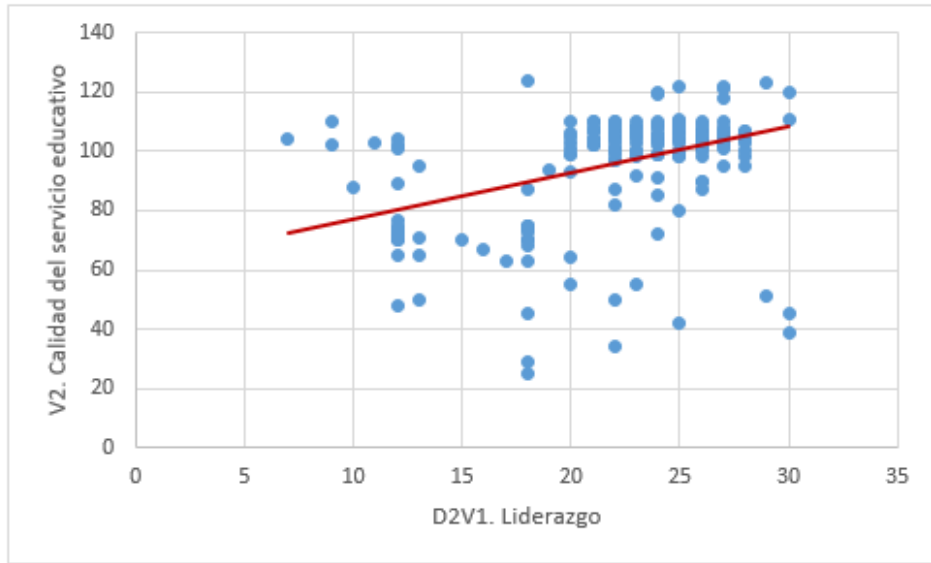


Figura 7. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión liderazgo y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo
 $\rho = 0.366$

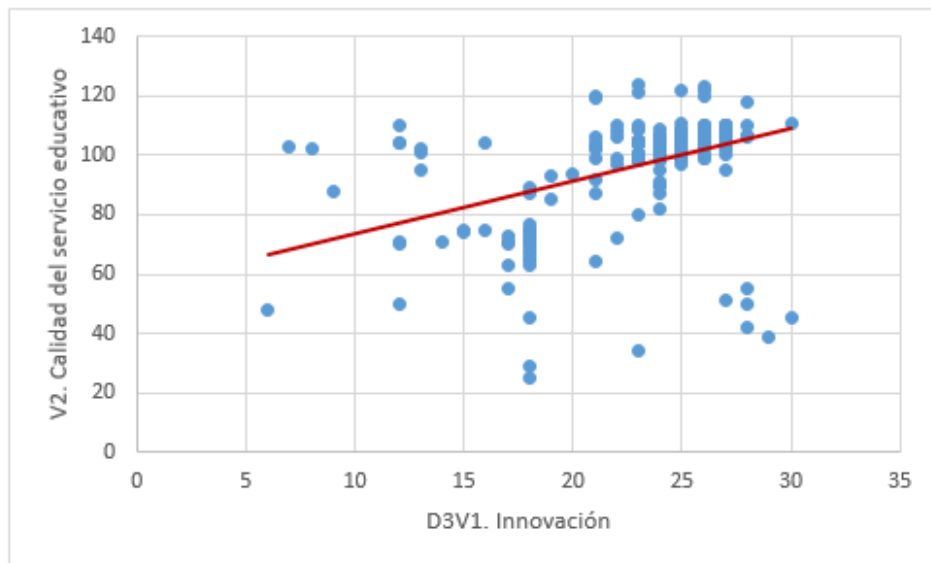


Figura 8. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión innovación y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo
 $\rho = 0.493$

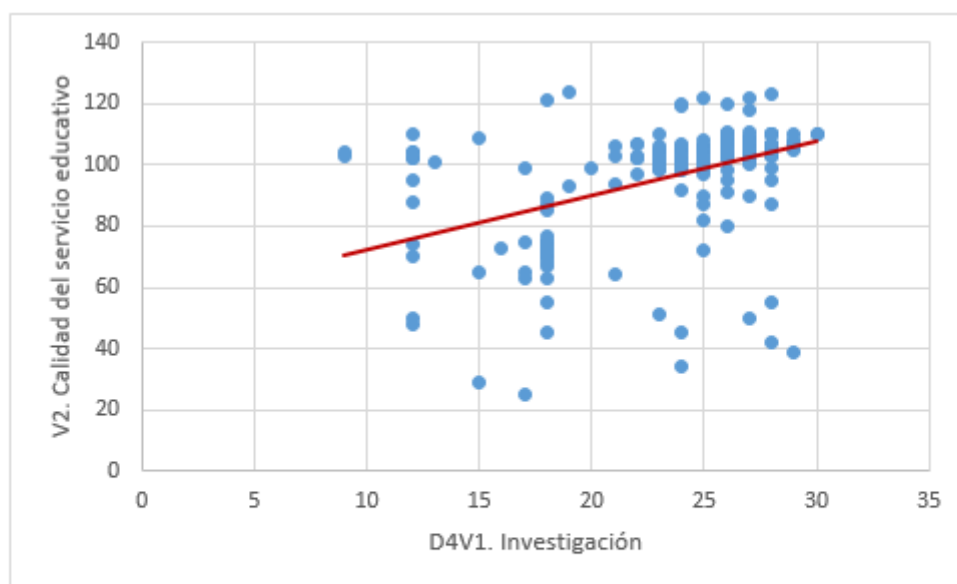


Figura 9. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión investigación y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo
 $\rho = 0.514$

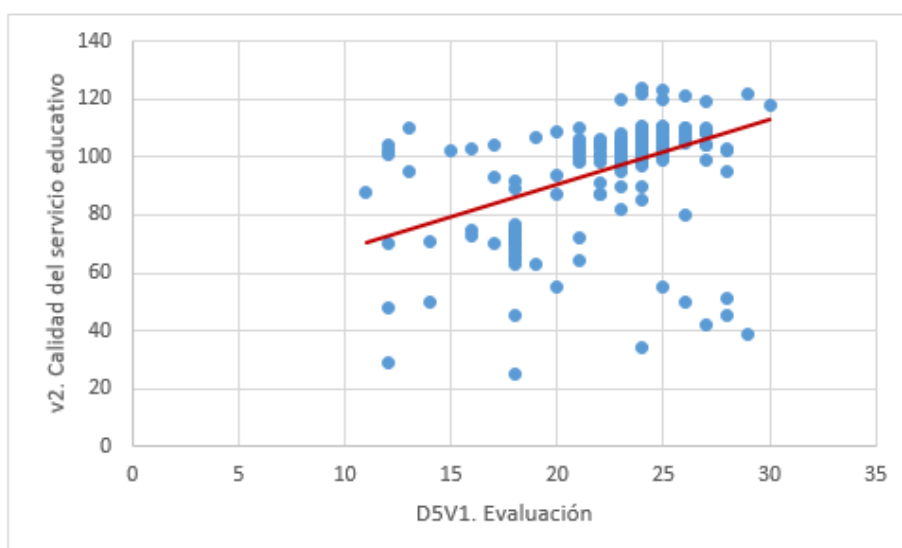


Figura 10. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de la dimensión evaluación y las puntuaciones de la variable calidad del servicio educativo
 $\rho = 0.5$

**Anexo 7. Aplicación de prueba piloto en la I.E “Niño Jesús de Praga”-
Huaraz-Atipayán**



Siendo las horas 15:45:00 del día, sábado 30 de enero del año dos mil veintiuno se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020

Presentado por el Mag.: **VEGA MEJÍA, TEÓFILO**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 16 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

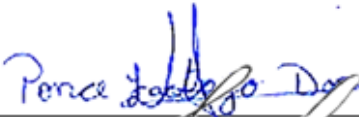
En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) **APTO** para recibir el grado académico de:

Doctor en Administración de la Educación

Chimbote, sábado 30 de enero de 2021

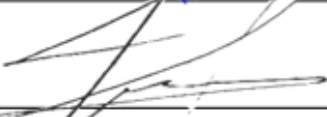
PRESIDENTE: Dra. Ponce Yactayo Dora
Lourdes

Firma:



SECRETARIO: Dr. Garibay Castillo, Julio
Victor

Firma:



VOCAL: Dra. Rosa María Salas Sanchez

Firma:





Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Teófilo Vega Mejía identificado con DNI N° 31653411, egresado de Escuela de posgrado del Programa Académico de Doctorado en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Trabajo de Investigación / Tesis:


"Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz - 2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....
.....
.....

Lugar y fecha, Chimbote lunes 1 de febrero 2021

Apellidos y Nombres del Autor Vega Mejía Teófilo	
DNI: 31653411	Firma 
ORCID: 0000-0001-5495-7703	



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Rosa María Salas Sánchez, docente de la Escuela de Posgrado y del Programa de Doctorado en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada: **“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE ESCUELAS PÚBLICAS, HUARAZ – 2020** del estudiante **VEGA MEJÍA TEÓFILO**, constató que la investigación tiene un índice de similitud de **22 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Chimbote 22 de enero del 2021.

Apellidos y Nombres del Asesor: SALAS SANCHEZ ROSA MARÍA	
DNI 32740436	Firma 
ORCID 0000-0002-6454-8740	

Declaración de autenticidad

Yo, Teófilo Vega Mejía, estudiante de la Escuela Profesional de Postgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación titulado: "Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020", son:

1. De mi autoría.
2. El presente trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Huaraz, 30 de diciembre 2020



Vega Mejía Teófilo

DNI 31653411