



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80014 JUAN
PABLO II DE LA CIUDAD DE TRUJILLO**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORES:

Br. Lizet Emperatriz Alfaro Herrera

Br. Mariela Mendoza Altuna

ASESOR:

Dra. Kony Luby Duran LLaro

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ- 2018

Página del jurado

**Dr. JORGE EDUARDO NECIOSUP OBANDO
PRESIDENTE**

**Dra. PATRICIA DEL PILAR MORENO TORRES
SECRETARIO**

**Dra. KONY LUBY DURAN LLARO
VOCAL**

Dedicatoria

A mis padres que sin su apoyo
jamás se hubiera cristalizado nuestra meta:
ser magister.

Dedico este trabajo a mi esposo e hijos
por haberme apoyado en todo momento,
al compartir su tiempo con mis estudios,
siendo ellos mi motivación constante
para continuar en esta carrera.

A la memoria de mi querida madre
Arminda por sus enseñanzas
y ejemplo de lucha para salir adelante.

Agradecimiento

*A Dios por darnos la sabiduría
necesaria para realizar este estudio.*

*A nuestros tutores quienes nos guiaron
en la ejecución del presente trabajo*

Declaratoria de autenticidad

Yo, **LIZET EMPERATRIZ ALFARO HERRERA**, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; declaro que el trabajo académico titulado: **RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80014 “JUAN PABLO II DE LA CIUDAD DE TRUJILLO**

Presentada, en 90 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, marzo del 2018



Lizet Emperatriz Alfaro Herrera

DNI 47396904

Declaratoria de autenticidad

Yo, **MARIELA MENDOZA ALTUNA**, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; declaro que el trabajo académico titulado:

**RELACIÓN ENTRE LA GESTION INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80014 “JUAN
PABLO II DE LA CIUDAD DE TRUJILLO**

Presentada, en 90 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, marzo del 2018



MARIELA MENDOZA ALTUNA

DNI 18104046

Presentación

Estimados y respetados señores miembros del jurado a continuación les presentamos la Tesis: RELACIÓN ENTRE LA GESTION INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80014 “JUAN PABLO II DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, cuyo objetivo es determinar cuál es la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio que brinda una institución educativa pública trujillana, ubicada en el sector urbano; desde la percepción de los padres de familia, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Maestro en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación.....	vii
Índice	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCION	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Gestión	19
1.3.2. La gestión institucional.....	19
1.3.3. Perfil de quien dirige la gestión institucional.....	20
1.3.4. Compromisos de gestión	21
1.3.5. Los instrumentos de gestión institucional.	23
1.3.6. Dimensiones de la gestión institucional.....	26
1.3.7. Calidad.....	29
1.3.8. Definiciones concepto de calidad en educación	31
1.3.9. El significado de calidad educativa	32
1.3.10. Significancia de la calidad en la educación y formación	33
1.3.11. Qué es y qué no es la calidad en la educación y la formación.....	34
1.3.12. La calidad educativa en la ley 28044	35
1.3.13. Evaluación de la Calidad Educativa.....	36

1.3.14.	Calidad de servicio	37
1.3.15.	Calidad de servicio educativo y la satisfacción como dimensión	38
1.3.16.	Dimensión de Calidad del Servicio Educativo	39
1.4.	Formulación del problema	41
1.5.	Justificación del estudio	41
1.5.1.	Legal:	41
1.5.2.	Teórica:.....	41
1.5.3.	Metodológica:	42
1.5.4.	Práctica:.....	42
1.6.	Hipótesis	42
1.6.1.	Hipótesis específicas.	42
1.7.	Objetivos	43
1.7.1.	Objetivos específicos.....	43
II.	MÉTODO	44
2.1.	diseño de Investigación	44
2.2.	Variables	44
2.3.	Población y muestra	47
2.3.1.	Población.....	47
2.3.2.	Muestra.....	47
2.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.4.1.	Descripción de instrumentos.....	48
2.4.2.	Validez y confiabilidad de instrumentos	48
2.5.	Métodos de análisis de datos	49
2.5.1.	Estadística descriptiva	49
2.5.2.	Estadística inferencial	49
2.6.	Aspectos éticos	49

III. RESULTADOS	50
3.1. Descripción de resultados o Análisis descriptivo	50
3.2. Prueba de normalidad	67
3.3. Análisis ligado a las hipótesis.	67
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS	78
ANEXOS	81

RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace a iniciativa de las autoras, quienes conocedoras de las exigencias de la sociedad actual orientadas al logro del mejoramiento de la calidad educativa nacional y de la situación real de la Institución Educativa N°80014 Juan Pablo II de Trujillo, que viene trabajando con el propósito de lograr su acreditación por el SINEACE, es que decidieron corroborar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio brindado, para lo cual tomaron como referencia los compromisos de gestión del año 2017.

Realizando una investigación de tipo descriptivo y correlacional de corte transversal con una muestra de 67 padres de familia, considerando a los más identificados con la Institución Educativa. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 16 ítems. Como resultado el 43.3% de los padres de familia encuestados se encuentran insatisfechos con la Gestión Institucional, y sólo el 56.7% se encuentran satisfechos. El 35.8% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la Calidad del servicio brindado por la Institución Educativa, y el 64.2% se encuentran satisfechos. Sin embargo se debe precisar que al relacionar las dimensiones de la gestión institucional: evaluación de la gestión institucional y capacitación del personal con la calidad del servicio encontramos que no están relacionadas linealmente puesto que el nivel de significancia es MAYOR que 0,05 ($0,678 > 0,05$) lo cual nos indica que no se da la relación en estas dimensiones. Mientras que las dimensiones: el clima institucional y el desempeño docente si están relacionadas linealmente pues el nivel de significancia es MENOR que 0,05 ($0,017 < 0,05$) con la Calidad de servicio Educativo. Dicho resultado lleva a la reflexión y a la toma de decisiones en búsqueda de fortalecer estas dimensiones para la mejora de los aprendizajes, compromiso de gestión que hoy en día tiene que cumplir toda institución educativa.

Para la mejor comprensión y organización de esta investigación se ha seccionado la información de la siguiente manera:

En el primer capítulo denominado Introducción, se presentan la realidad problemática, los trabajos de investigación que constituyen precedentes valiosos para realizar el presente estudio. Asimismo se exponen las teorías

relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio y se formula la hipótesis respectiva.

El segundo capítulo explica la metodología empleada , señala cuál es el diseño de investigación empleado (descriptivo, correlacional y de corte transversal) , presenta las variables con su respectiva operacionalización, elige la población y la muestra a ser trabajada, describe las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad de los mismos, señalando los métodos de análisis de datos empleados y puntualiza en los aspectos éticos de la investigación realizada.

En el tercer capítulo se brindan los resultados de la investigación, presentados en tablas y gráficos.

Los capítulos cuarto, quinto y sexto, son empleados para señalar la discusión, las conclusiones y recomendaciones de este estudio.

El capítulo siete contiene las referencias bibliográficas física y digitales, así como los anexos respectivos.

Palabras claves: Gestión institucional, calidad de servicio educativo, evaluación de la gestión, clima institucional, evaluación docente, desempeño docente, capacitación docente.

ABSTRACT

This research work was born at the initiative of the authors, who know the demands of today's society aimed at achieving the improvement of national educational quality and the real situation of Educational Institution No. 80014 Juan Pablo II de Trujillo, which has been working with the purpose of achieving accreditation by the SINEACE, is that they decided to corroborate the extent to which the institutional management is related to the quality of the service provided, for which they took as reference the management commitments of the year 2017.

Carrying out a descriptive and correlational cross-sectional investigation with a sample of 67 parents, considering the most identified with the Educational Institution. The survey technique was used and as a tool a questionnaire structured by 16 items. As a result, 43.3% of the parents surveyed are dissatisfied with the Institutional Management, and only 56.7% are satisfied. 35.8% of the respondents are dissatisfied with the Quality of service provided by the Educational Institution, and 64.2% are satisfied. However, it should be pointed out that when relating the dimensions of institutional management: evaluation of institutional management and staff training with service quality, we find that they are not linearly related since the level of significance is GREATER than 0.05 ($0.678 > 0.05$) which indicates that the relationship does not exist in these dimensions. While the dimensions: the institutional climate and the teaching performance if they are related linearly because the level of significance is LESS than 0.05 ($0.017 < 0.05$) with the Quality of Educational service. This result leads to reflection and decision making in the quest to strengthen these dimensions for the improvement of learning, management commitment that nowadays every educational institution must comply.

For the best understanding and organization of this research, the information has been divided as follows:

In the first chapter called Introduction, the problematic reality is presented, the research works that constitute valuable precedents to carry out the present study. Likewise, the theories related to the topic, the formulation of the problem, the justification of the study and the respective hypothesis are formulated.

The second chapter explains the methodology used, points out the research design used (descriptive, correlational and cross-sectional), presents the variables with their respective operationalization, chooses the population and the sample to be worked on, describes the techniques and instruments of data collection, as well as the validity and reliability of them, pointing out the methods of data analysis used and points out the ethical aspects of the research carried out.

In the third chapter the results of the research are presented, presented in tables and graphs.

The fourth, fifth and sixth chapters are used to indicate the discussion, conclusions and recommendations of this study.

Chapter seven contains the physical and digital bibliographic references, as well as the respective annexes.

Keywords: Institutional management, quality of educational service, management evaluation, institutional climate, teacher evaluation, teacher performance, teacher training.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

La educación ha dado un giro muy importante a partir del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, los estudiantes desde pequeños se han convertido en nativos digitales generando nuevos retos que promueven el cambio de la escuela en su esencia, esto es, en la forma cómo funciona, cómo está estructurada y organizada, con la finalidad de lograr que los estudiantes no aprendan a memorizar sino a pensar, y para ello es muy urgente que en la escuela se fortalezcan las competencias necesarias. Hoy en día fácilmente encontramos que la información está almacenada en dispositivos móviles y en la nube (internet) es decir no tiene sentido orientar a los estudiantes para que almacenen información en el cerebro sino más bien brindarles la oportunidad de aprender a pensar, a tomar decisiones pertinentes, y para ello es importante enseñarles a buscar información, procesarla, analizarla y emplearla de manera eficaz y eficiente en cada momento de la vida cotidiana. Prepararlos para que sepan convivir con los demás respetando sus opiniones y diferencias individuales, fortaleciendo sus habilidades para el trabajo en equipo, sabiendo organizar y aprovechar su tiempo, teniendo un estilo de vida propio enmarcado en una cultura de valores, de tecnologías y de conservación del ambiente para garantizar una calidad de vida y perseverancia en sus expectativas.

Ante dicha situación el Ministerio de Educación basado en el Plan Educativo Nacional se ha propuesto muchos cambios. Uno de ellos es innovar la gestión que realizan los directivos, considerando que éste es el factor esencial para la mejora de los aprendizajes, de la práctica docente, y buen funcionamiento de la escuela. Por otra parte propone revalorizar la labor docente, otorgándoles nuevas funciones en la escuela, orientándolos a convertirse en docentes innovadores, creativos, proactivos, generadores de nuevos escenarios de aprendizaje donde se cultivan los valores democráticos y de respeto al promover en sus estudiantes la convivencia en armonía y generar su autonomía con una cultura emprendedora. Es por ello que ha implementado la Evaluación del desempeño directivo y docente.

Existiendo, por un lado, la reconversión de las instituciones educativas que involucra un cambio de todos los agentes educativos. Mediante Ley 28740 “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa”, se establece la acreditación de las Instituciones Educativas. La indicada Ley en su Artículo 14 indica que el Estado reconoce en forma temporal la calidad de una institución o programa educativo después de haberse sometido a “un proceso de autoevaluación y evaluación externa”.

La competitividad que vivencian las escuelas al brindar su servicio en estos últimos tiempos es notoria, el uso de mayor tecnología en todos los hogares con manejo de nuevos entornos virtuales ha ocasionado que los padres de familia y estudiantes estén mejor informados. Ahora ellos buscan instituciones educativas que satisfagan sus expectativas, con una buena gestión y sobre todo les demuestren calidad en el servicio que reciben.

Convertir la calidad del servicio en la expresión de la satisfacción de los padres de familia y estudiantes por los servicios educativos que se le brinda es uno de los grandes retos de directivos y docentes de las instituciones educativas. Que los padres de familia demuestren un grado de aceptación y adopten una actitud positiva frente a la escuela establece al mismo tiempo un nivel de confianza entre ambos en la medida que la calidad del servicio se mantenga acorde a las exigencias del mundo actual. Los padres de familia y los estudiantes posibilitan la existencia de la escuela (estableciéndose lazos de lealtad y fidelización) cuando ésta, logra un pacto de confianza acompañado de un buen diseño curricular, con tecnología e innovación, un buen trato al estudiante, una atención personalizada a la familia; pero esencialmente brindando calidad del servicio, es decir, mantiene a sus clientes satisfechos y asegura su permanencia.

En este sentido, el Ministerio de Educación a través del Manual de Gestión Escolar establece para el presente año “cinco compromisos de gestión en las instituciones públicas: Siendo uno de estos compromisos la retención anual de los estudiantes brindando una educación de calidad en las instituciones educativas públicas, informando a la comunidad educativa acerca de los logros y dificultades institucionales con el objetivo de hacerlos reflexionar, tomar decisiones y optimizar los aprendizajes, mediante la elaboración de la planificación anual en asamblea de docentes en un clima favorable, y un

proceso de acompañamiento a la práctica pedagógica durante el año escolar por el directivo o un acompañante interno o externo”.

A partir de este contexto y teniendo como referencia que una de las integrantes del equipo de investigación labora por más de 17 años en La IE 80014 Juan Pablo II de Covicorti - Trujillo se optó por realizar el presente estudio recogiendo información de los padres de familia de la Institución antes referida. Teniendo en cuenta el valioso significado de la gestión institucional y sus efectos en la calidad educativa, denominándola: “Relación entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 80014 Juan Pablo II de la Ciudad de Trujillo”. Al término de este trabajo se podrá determinar qué tan satisfechos están los padres de familia de la gestión y la calidad del servicio educativo que se les brinda y estos indicadores podrán servir de insumos tanto para futuras investigaciones así como para que el equipo directivo y docente puedan tomar las decisiones pertinentes.

1.2. Trabajos previos

Luego de realizar indagaciones a través de la web y de bibliotecas sobre estudios previos relacionados al trabajo de investigación, se ha encontrado los siguientes:

A nivel local

Castillo (2017) “La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente de la Institución Educativa N° 80892 Los Pinos de la Ciudad de Trujillo”. Este estudio se desarrolló con el objetivo de establecer una relación entre la calidad de servicio y la fidelización del cliente en la institución educativa N°80892 Los Pinos de la ciudad de Trujillo año 2017. Es una investigación no experimental de tipo correlacional, consistió en la aplicación de una encuesta a una muestra representativa de 168 padres de familia del nivel primario de la institución en mención. El investigador llegó a la conclusión que existe una alta relación entre la calidad del servicio y la fidelidad de los padres de los padres de familia a seguir matriculando a sus hijos en esta escuela.

A nivel Nacional

Elera, (2010) “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”. Establece una muestra de 148 estudiantes de 5° de secundaria, 63 docentes y 148 padres de familia, con un diseño descriptivo correlacional transversal. En las conclusiones de su trabajo señala que según la opinión de los padres de familia se da una relación significativa entre las variables de estudio, aunque el coeficiente de correlación son positivos en un nivel débil, esto lo encuentra al establecer la relación entre las dimensiones: evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal, desempeño docente y la variable calidad del servicio educativo.

Areche (2011) “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho”. Realizó un estudio de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Utilizando como técnica la encuesta aplicó un cuestionario a una muestra constituida por 145 padres de familia y 21 docentes. Las conclusiones señalan que existe una relación significativa entre las variables gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Chuque (2012) “Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Este estudio consideró una muestra de 63 padres de familia, a quienes les aplicó un cuestionario, además se realizó a sus respectivos hijos un análisis documentario para medir el logro de aprendizajes. Fue una investigación descriptiva de diseño correlacional para establecer la relación entre las variables de estudio. Al final se concluye que según los padres de familia existe una relación positiva media entre la calidad de servicio que se les brinda a sus hijos, y el logro de sus aprendizajes.

Alarcón (2013) “Gestión educativa y calidad de la educación en Instituciones Privadas en Lima Metropolitana”. Decide realizar una investigación de tipo descriptivo correlacional para determinar la relación que existe entre las variables de estudio. Considera una población de 10 directivos de 5 instituciones privadas de Lima Metropolitana tomadas en forma intencionada con 2 Directivos por cada una. Siendo el total de la población la muestra de estudio, es decir, conformada por 10 personas. A través de la prueba de Spearman concluye que hay una relación significativa entre la Gestión Educativa y la Calidad de la Educación que se da en las instituciones educativas privadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión

La palabra gestión proviene del latín “Gestar” que significa acción que conduce al logro de un objetivo. Hoy se define a la gestión como la capacidad de articular, generar y mantener los recursos y procesos de una organización hacia el logro de sus objetivos mediante acciones dinámicas y flexibles. Se distinguen varias acepciones las cuales se han convertido en modelos de gestión refiriendo una de ellas al campo de la educación, esto es, a la gestión institucional o gestión educativa o gestión escolar.

1.3.2. La gestión institucional

Pozner (1995) la define como “el conjunto de acciones interrelacionadas que promueve el equipo directivo de una institución educativa para hacer posible la intencionalidad pedagógica en - con y -para la comunidad educativa” (p 22)

Alvarado (1999), expresa es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p. 17)

Farro (2001) refiere que la gestión institucional como capacidad de la institución educativa para elaborar y ejecutar un plan operativo estratégico anual y los instrumentos de la gestión. (p. 186)

La Unesco (2010) concibe a la gestión institucional como una disciplina que interactúa teoría y práctica para alcanzar una educación de calidad centrada en los aprendizajes. (p. 35)

Se entiende que la gestión institucional es una construcción colectiva que implica el desarrollo de acciones de conducción, administración y gestión con responsabilidad de las personas que conforman la comunidad educativa hacia el logro de determinadas metas a partir de una planificación acorde con la realidad educativa de la institución, siendo necesario contar con saberes, habilidades y experiencias respecto de la institución en la que se pretende actuar.

1.3.3. Perfil de quien dirige la gestión institucional.

La escuela de hoy se plantea cambios estructurales desarrollando una gestión por resultados, tanto a nivel de los aprendizajes de los estudiantes, como de la propia escuela, con una gestión centrada en los aprendizajes; considerando que el directivo es el factor esencial para la mejora de los aprendizajes, de la práctica docente, y buen funcionamiento de la escuela. El Ministerio de Educación basado en el Plan Educativo Nacional se ha propuesto innovar la gestión que realizan los directivos, y se le concibe al directivo como un líder pedagógico, se habla de “escritorio limpio”, es decir que el directivo deja ya de ser sólo el editor de muchos documentos como planes, reportes, informes, etc. y por el contrario deberá permanecer más tiempo junto al docente en aula, acompañándolo en el logro óptimo de los aprendizajes, siendo este nuevo rol evaluado bajo el Marco del Buen Desempeño Directivo.

El Marco del Buen Desempeño Directivo pretende definir las responsabilidades del director: ejercer con propiedad el liderazgo y la gestión de la escuela que dirige; rol que implica asumir nuevas responsabilidades centradas en el logro de aprendizajes de los estudiantes. Es un documento en referencia que contiene los dominios: Gestión de las condiciones y Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes los cuales implican las seis competencias que debe desarrollar el directivo y los veintidós desempeños para su evaluación.

Por otro lado, mediante Norma técnica 053- minedu-2016 el Ministerio de Educación ha establecido un programa de mantenimiento de la infraestructura y mobiliario de las instituciones públicas con la finalidad de albergar a los estudiantes en ambientes adecuados y mobiliario en buen estado. A ello se agrega la preocupación de este ente rector, de que nuestros estudiantes reciban a tiempo sus textos de aula, cuadernillos de trabajo, y materiales educativos, acorde con las nuevas prácticas docentes en el aula; asegurando su uso mediante el programa “semáforo” que visita sorpresivamente a las instituciones educativas beneficiarias.

1.3.4. Compromisos de gestión

Son prácticas que orientan las acciones de la institución educativa para asegurar el logro de los aprendizajes de los estudiantes al finalizar el año escolar, así como la permanencia y continuidad de los mismos en el sistema educativo. Estos son:

Compromiso 1: Progreso anual de los aprendizajes de los estudiantes de la institución educativa. Se parte del análisis de los resultados obtenidos en la Evaluación Censal de Estudiantes de los años anteriores (2° y 4° grado de primaria) para establecer metas y comprometerse a alcanzarlas en consenso de docentes en el presente año.

Compromiso 2: Retención anual e interanual de estudiantes en la institución educativa. Se realiza un estudio acerca de la asistencia y permanencia de los estudiantes el año anterior mediante la herramienta informática SIAGIE (Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de las Instituciones Educativas) en donde se registra la matrícula, asistencia y evaluación de los estudiantes. En función a estos resultados se determinan que factores influyeron para que estos se retiraran de la institución, se toman las decisiones pertinentes a fin de que los índices de deserción disminuyan. Así mismo se buscan las estrategias que ayuden a que los estudiantes en riesgo logren ser promovidos mediante acciones de acompañamiento y monitoreo permanente para asegurar el término de ciclos y niveles en el tiempo establecido.

Compromiso 3: Cumplimiento de la calendarización planificada por la institución educativa. Se da cuando se ejecuta el mayor número de horas efectivas de clase; para ello se debe evitar realizar actividades en el aula e Institución Educativa que afecten el tiempo planificado para el logro de los aprendizajes, cumpliéndose con la jornada escolar. Se planifican también las jornadas de reflexión de docentes para la toma de decisiones necesarias para la mejora de los aprendizajes quienes al cumplir su jornada laboral con su asistencia responsable a la escuela aseguran en gran medida el logro de aprendizajes. Considerar un plan de contingencia en caso se perdiera horas de clase ante situaciones de amenaza y emergencia.

Compromiso 4: Acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica en la institución educativa. El directivo apoya, evalúa y desarrolla la calidad docente acompañando a éste en su práctica pedagógica, teniendo en cuenta el uso pedagógico del tiempo, de materiales educativos y de herramientas pedagógicas como rutas de aprendizaje, orientaciones para la planificación curricular, sesiones de aprendizaje u otras, con el objetivo de garantizar logros de aprendizaje y lograr que el servicio educativo ofrecido sea de calidad.

Compromiso 5: Gestión de la convivencia escolar en la institución educativa. Esta dada por el conjunto de relaciones personales y grupales que se dan en la convivencia escolar, se da una responsabilidad compartida por todos los integrantes de la comunidad educativa contribuir a mantener un buen clima escolar. Se realizan jornadas y reuniones con padres y madres de familia para dar orientaciones pedagógicas y de convivencia escolar.

Por otro lado, se conforma un Comité de Tutoría, Orientación Educativa y Convivencia Escolar y elabora Normas de Convivencia a nivel de aula e IE, las cuales se incluyen en reglamento interno, el portal SíseVe y el Libro de Incidencias a fin de garantizar la prevención de casos de violencia escolar, así como su registro y atención en el caso de darse.

1.3.5. Los instrumentos de gestión institucional.

Para lograr el desarrollo de la gestión institucional se cuenta con los instrumentos de gestión los cuales orientan las acciones de conducción en las instituciones educativas. Cada uno de ellos tiene sus propias características y función específica en la gestión, razón por la cual deben ser elaborados en forma consensuada y ser de conocimiento de todos los actores educativos.

Veamos cada uno de estos instrumentos.

El Proyecto Educativo Institucional (PEI)

Unesco (2010) Es un documento de gestión elaborado a mediano plazo en el cual precisa la identidad de una institución educativa y se centra en la visión de la sociedad que esperamos tener. Se convierte en una herramienta de cambio y de transformación de la escuela que conduce las acciones de los actores educativos con la finalidad de alcanzar la visión, misión, objetivos y metas institucionales sujeto a un proceso permanente de reflexión, construcción y actualización colectiva. (p. 43). Centra el funcionamiento de la escuela en la búsqueda de la mejora de los aprendizajes. Por ello debe tener las siguientes características:

Funcional: Es Práctico y útil para la gestión escolar.

Accesible: De fácil manejo, todos en la IE pueden entenderlo.

Representativo: Refleja a la IE y a la comunidad educativa

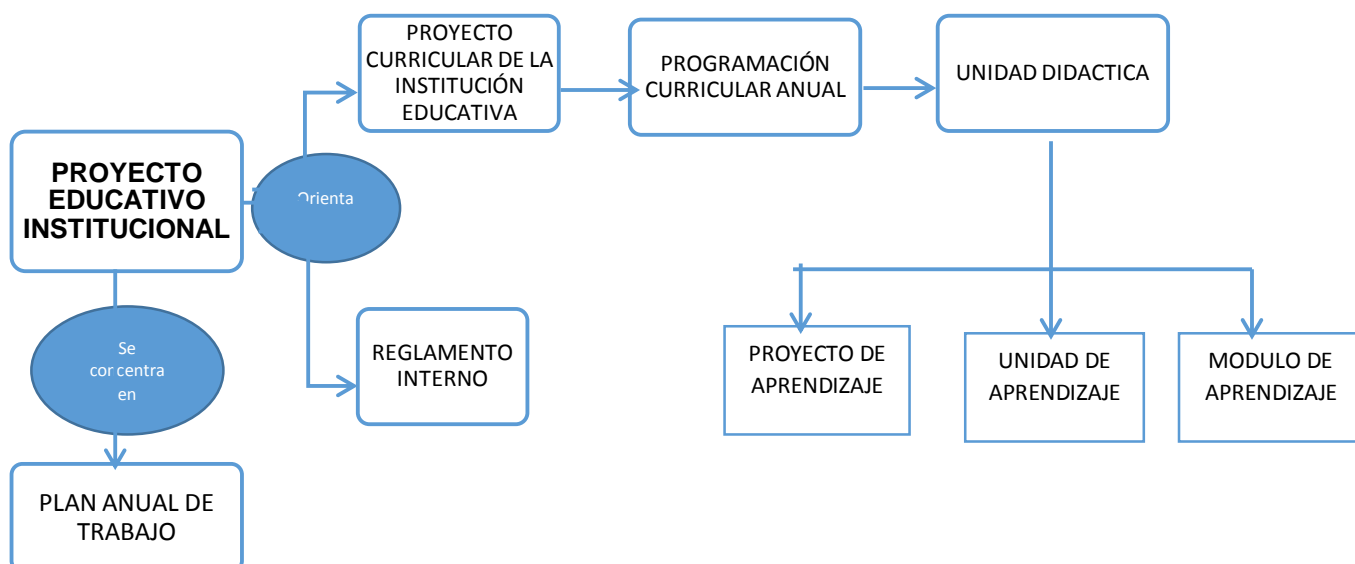
Estratégico: Ayuda a reflexionar acerca de la IE y sus fortalezas.

Flexible: Permite realizar actualizaciones y evaluación permanente.

(p.15)

El PEI brinda orientaciones para elaborar otros instrumentos de gestión como:

El Plan Anual de Trabajo (PAT), el Proyecto Curricular de la Institución Educativa (PCI) y el Reglamento Interno (RI).



Fuente: Tomado de la Guía para formular e implementar el Proyecto Educativo Institucional (PEI) Ministerio de Educación. 2016.

El plan anual de trabajo (PAT)

Es elaborado teniendo en cuenta los compromisos de gestión y tiene vigencia de un año al cabo del cual a través de reuniones y en consenso se realiza la rendición de cuentas. El PAT nace del proyecto educativo institucional con la finalidad de alcanzar los objetivos de la escuela que los estudiantes logren los aprendizajes previstos bajo condiciones básicas de calidad. Se establecen las actividades a desarrollar para alcanzarlos incluye el día del logro, las jornadas de reflexión, entre otras posibles de ser verificadas mediante el seguimiento y ajuste continuo a que son sometidas. Al finalizar el año se evalúan sus resultados para determinar qué prácticas se podrán repetir y cuáles deberán ser reemplazadas. Existe un aplicativo que ayuda a la elaboración del PAT, su monitoreo e implementación para observar los resultados en función al logro de los objetivos y metas institucionales.

El proyecto curricular de Institución Educativa (PCIE)

El Ministerio de Educación alcanza el nuevo marco curricular el año 2016 el mismo que empezó a regir desde el año 2017 en las instituciones educativas considerando que en la Ley General de Educación, Artículo 33, se indica: “El Ministerio de Educación es el encargado de diseñar el currículo nacional”.(p. 13)

Dicha estructura curricular que parte de los retos y desafíos que exige la educación actual orienta la elaboración de la visión y el enfoque pedagógico de las instituciones educativas quienes elaboran su proyecto curricular propio, el cual contiene la organización curricular, la metodología y la evaluación de los aprendizajes que les permite orientar sus actividades con un currículo de acorde a las exigencias de la comunidad educativa y coherente con la identidad de la organización educativa.

El proyecto curricular de toda institución educativa es elaborado con la participación de todos, teniendo en cuenta los elementos del nuevo marco curricular así como los lineamientos regionales. Este se caracteriza por ser flexible puesto que está sujeto a revisión y adecuación a las necesidades de los estudiantes y del contexto. (p.68).

Se constituye en el instrumento que guía la gestión pedagógica de la institución y la práctica pedagógica en el aula. A partir de ello se elabora la programación curricular anual, las unidades didácticas y las sesiones de aprendizaje que se desarrollan a diario y se evalúan los logros de aprendizaje en forma permanente. Estas refieren el desarrollo del currículo, es decir, se programan acciones que realiza cada docente de área y grado, que han de ejecutarse en los espacios pedagógicos de enseñanza y aprendizaje considerando las características de los estudiantes a su cargo y el contexto en el que desarrolla su tarea pedagógica.

El Reglamento Interno (RI)

Es un documento normativo elaborado por los miembros de la comunidad educativa el cual incluye los derechos, obligaciones, responsabilidades y estímulos de estos según la normatividad legal

vigente. Dicho instrumento es renovado o actualizado año a año respetando las normas legales y técnicas emitidas por el Ministerio de Educación y teniendo como punto de partida el respeto a la Constitución Política del Perú. Su cumplimiento regula el comportamiento y conducta de los miembros de la comunidad educativa para lograr una buena convivencia en la escuela y mantener un clima armonioso.

Proyectos de implementación o proyectos de mejoramiento educativo

Son elaborados frente a una necesidad o situación problemática que afronta la institución educativa, especialmente las referidas a los aprendizajes que son prioridad ser atendidas. En las instituciones en proceso de acreditación se realiza la autoevaluación de la institución educativa esto permite detectar problemas y necesidades que son solucionados en la medida en estos proyectos de mejora se desarrollen buscándose en muchos casos aliados estratégicos que ayuden a esta causa, avanzando de esta manera la ejecución del proyecto educativo institucional y al mismo alcanzando una posible acreditación y certificación.

1.3.6. Dimensiones de la gestión institucional

Son componentes que debe tener en consideración en el trabajo cotidiano el gestor de toda la institución educativa, siendo la población de estudio padres de familia Elera (2010) propone considerar las siguientes:

Evaluación de la gestión educativa

Es un proceso que sirve para recoger información acerca de resultados a fin de mejorar los aprendizajes de los estudiantes, ello permite administrar mejor el tiempo y recursos, reconocer las debilidades y fortalezas, tomar decisiones, identificar las necesidades y realizar adecuaciones en la mejora de la calidad educativa. Los miembros de la comunidad educativa realizan la evaluación de la gestión al evaluar al finalizar el año los logros del plan anual de trabajo y elaborar el nuevo

para el venidero, como expresa Alvarado (1999), “una evaluación antes es determinante para establecer la pertinencia y viabilidad del plan, antes que ejecutarlo y que conduzca a resultados totalmente inciertos o inesperados” (p. 77). También la realizan entes relacionados con la administración de las instituciones educativas: Ministerio de Educación, Direcciones Regionales de Educación, Unidades de Gestión Educativa y las Instituciones Educativas, sin embargo el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa a través del SINEACE es el único ente que puede garantizar a la sociedad si las instituciones educativas públicas y privadas ofrecen un servicio de calidad, y que su personal docente y directivo estén altamente calificados para la función que cumplen mediante la evaluación interna, externa y autoevaluación a la gestión educativa de las instituciones educativas alcanzando estas su acreditación y certificación.

Clima institucional

Martin (2010) lo define como “el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas (actitudes, creencias, valores y motivaciones) que surgen al interrelacionarse los miembros en la escuela”. (p.114)

Es el resultado de las interacciones entre todos los miembros de la comunidad educativa. Todo líder pedagógico y su equipo de trabajo es responsable de mantener un buen clima en la institución educativa, siendo este uno de los compromisos de gestión puesto que para lograr los objetivos y metas institucionales es necesario que toda la comunidad escolar los conozca y se sienta comprometida conviviendo en un ambiente de respeto, motivación, participación y una óptima comunicación lográndose de esta manera una cohesión entre sus miembros que les permitirá avanzar y desarrollar todos sus proyectos de mejora con éxito.

Capacitación del personal (Fortalecimiento de las capacidades del docente)

Capacitarse es estar preparado para enfrentar nuevas eventualidades, nuevas realidades, nuevas situaciones.

Senlle y Gutierrez (2005) expresan que es necesario invertir en capacitar al personal de una institución ya que al recibir una formación continua se logrará la excelencia en nuestros estudiantes y la educación que reciben. (p. 53)

El Ministerio de Educación según el (PEN) elabora y orienta el desarrollo del Plan Nacional de capacitación docente realizando un análisis de las necesidades de capacitación frente a los saberes que traen consigo los estudiantes al llegar a la escuela en el marco de un aprendizaje autónomo logrado desde sus primeros años. Creando la plataforma Perú Educa, espacio virtual que les permite a los docentes capacitarse a distancia así como utilizar videos y recursos audiovisuales que apoyan su labor en el aula. Por otro lado el docente tiene la oportunidad de fortalecer sus capacidades al participar en programas como el soporte pedagógico y de plasmar sus innovaciones mediante la publicación de sus buenas prácticas generándose en los docentes el compromiso de su desarrollo profesional en forma permanente acorde con las exigencias y expectativas de sus clientes o usuarios: Padres de familia y estudiantes.

Desempeño docente

Montenegro (2003), expresa que el docente es el gestor directo del logro de los aprendizajes, considera al desempeño docente como el elemento primordial para la calidad del servicio educativo el cual necesita ser evaluado bajo estándares de calidad. Al respecto Valdés (2004), recalca que la evaluación del desempeño debe estar centrada en el desarrollo profesional del docente, y así mismo debe estimular su compromiso con la escuela y sus resultados educativos, no debe ser concebida como el control de las actividades de los docentes sino como una manera de fomentar y favorecer su perfeccionamiento identificando sus cualidades.

El Ministerio de Educación con la finalidad de contribuir a la formación de los docentes de la Carrera Pública Magisterial ha elaborado el Marco del Buen Desempeño Docente que contiene los dominios, las competencias y desempeños que deben poseer todo profesional responsable de la Educación Básica Regular del país, con el propósito de lograr el aprendizaje de todos sus estudiantes. Este año 2017 se ha iniciado la evaluación del desempeño de los docentes del nivel inicial ubicados en las escalas magisteriales 3, 4, 5 y 6 de la Carrera Pública Magisterial, esto los ayudará a mejorar su labor pedagógica, y se continuará con la evaluación de desempeño de los docentes de educación primaria el próximo año.

1.3.7. **Calidad**

La calidad en la actualidad es el factor primordial para que las organizaciones se mantengan en el mercado y aseguren su supervivencia, de allí la importancia de ofrecer una mejor calidad de producto o servicio en las instituciones educativas.

Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) proponen en su libro cinco conceptos de calidad, ello se explica a continuación:

Concepto de calidad como excelencia

(Camisón et al., 2006) Manifiestan que la calidad concebida como excelencia es una visión, la creación de valor dado en función de estándares a alcanzar, de modo que la aceptación y el compromiso de los empleados sean más accesibles.

Consideran que la calidad como excelencia va a generar interés en sus consumidores o prestadores del servicio, ya que este se sentirá comprometido a brindar un servicio cuya diferencia demuestre la calidad que ofrece.

Concepto técnico de calidad como conformidad con las especificaciones

Para Shewhart (1931: 44) citado por (Camisón et al., 2006, p.154), Es medir la calidad del producto y su proceso evolutivo en el tiempo (p.155) Quiere decir que si el producto o servicio no evoluciona o su progreso o mejora se detiene no se estará brindando calidad.

La calidad para el autor significa cero defectos, que no presente el producto inconformidades para el usuario, es decir que este sea muy eficiente para el mercado de distribución.

Concepto estadístico de calidad como uniformidad

(Camisón et al., 2006) manifiesta que este concepto gira alrededor de los procesos. Se garantiza una calidad uniforme y mejora del servicio que se ofrece si disminuyen la variabilidad de sus características, esto es, de los comportamientos en los procesos. (p.156)

Se entiende que los productos que se ofrecen al público o servicios, deben estar al 100% de la perfección, no puede haber la posibilidad que uno de ellos esté al máximo y el otro al mínimo de eficacia y/o eficiencia, porque de esta manera ya no se estaría brindando calidad.

Concepto de calidad como aptitud para el uso

(Camisón et al., 2006) este concepto tiene un significado histórico en la industria artesanal, cuando se realizaban transacciones directas entre el artesano y su cliente. Expresa que para la venta definitiva de un producto debe ser elaborado a la medida del usuario y acoplado a sus necesidades. (p. 161)

Este concepto refiere que los productos o servicios que se brinden tienen que ser obligatoriamente individualizados para cada cliente, se asegura su venta o aceptación del producto si este es de acuerdo a los intereses del cliente en otras palabras lo satisface.

Concepto de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

(Camisón et al., 2006) Este concepto de calidad está orientado hacia la percepción del cliente o consumidor, así la calidad reside en los ojos de quien la contempla y no en la empresa. (p.169)

La calidad está dada según como el usuario perciba al servicio o producto que se le brinda, si satisface sus expectativas y exigencias. De esta manera la empresa deberá concentrar su interés en las posibilidades de sus usuarios para poder satisfacer sus requerimientos o superarlas con sus productos. La calidad está dirigida hacia individuos ajenos a la empresa o institución, y por tanto especialmente impresionable hacia los cambios y campo de mercadeo.

Si bien la calidad se mide a través de los ojos de los clientes, se debe realizar un determinado plan teniendo como objetivo las preferencias de este y crear expectativas positivas posibles de ser superadas que lo lleven a la satisfacción. La percepción que se genera en el cliente, ello solo se ve desde fuera tras el contacto real del producto o servicio con el público, ya que es poco probable que agentes internos puedan medir esa satisfacción mediante su opinión.

Las dimensiones de la calidad del producto

Según Camisón (2006) especifica que para alcanzar la calidad total del producto esta ha de estar presente en todas las fases de su existencia. Para que este producto sea valorado por el cliente se debe anticipar planificando que calidad del producto se desea lograr y transmitir al cliente, esto es, optimizar la producción.

La percepción de calidad por el cliente puede clasificarse en seis dimensiones:

- Calidad de concepción.
- Calidad de diseño.
- Calidad de conformidad.
- Calidad de entrega.
- Calidad percibida.
- Calidad de servicio.

1.3.8. Definiciones concepto de calidad en educación

Senlle y Gutierrez (2005), señalan que la calidad “tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, con la metodología que se usa para transmitir el conocimiento o las técnicas que se aplican con el fin de cambiar y desarrollar tanto actitudes, como conductas y valores”. (p. 31)

Se entiende que la calidad en educación está ligada a la metodología que utiliza el docente para enseñar y fortalecer las actitudes de los estudiantes.

Agregan que la calidad implica sistemas que cumplen las normas y requisitos internacionales. Su aplicación a toda organización en cualquier parte del mundo responde a modelos internacionales.

Cuando se clarifica qué es la calidad en la educación o formación se ven claros los caminos para lograr los objetivos: satisfacer a la sociedad, asegurar el futuro y garantizar la rentabilidad. (p.1)

Hablar de calidad en el plano de la educación implica precisar determinados objetivos; uno de ellos es la satisfacción que se brinda a los clientes, que según el presente estudio son los padres de familia, de esta manera se estará garantizando la fidelidad de los mismos.

De la Orden (1991), citado por Sovero (2007, p.233), considera que la calidad de la educación es el producto de la relación que se da entre los diferentes factores básicos, internos y externos del sistema o de la institución educativa; nexo que se da entre las dimensiones que se presenta a continuación:

- “Señales socioculturales, conjunto de aspiraciones, perfil axiológico y necesidades institucionales de la comunidad y sus individuos.
- Objetivos generales que apuntan hacia una educación respectiva y metas institucionales.
- Impulsa un propósito específico tomado por los docentes y educandos en las distintos áreas y niveles.
- Impulsa un procedimiento (obtención de alumnos y profesores, asignación de recursos y la equidad de acceso); procesos y recursos didácticos y organizativos (currículo, dirección, instrucción, liderazgo, gestión, clima institucional y de clase, recursos económicos, etc.)
- Búsqueda de resultados educativos (inmediatos y mediatos, individuales y sociales)

Estas tres dimensiones son totalmente evidentes, pues en cierto sentido carece hablar de eficiencia en omisión de eficacia y es incierto considerar como eficaz una institución que consigue unos objetivos carentes de importancia para la comunidad.

1.3.9. **El significado de calidad educativa**

Ministerio de Educación considera que el sistema educativo será de calidad en la medida en que los servicios que ofrece, los actores que lo impulsan y los productos que genera contribuyan a alcanzar ciertas metas o ideales conducentes a un tipo de sociedad democrática,

armónica, intercultural, próspera, y con igualdad de oportunidades para todos. Todo esto implica que, para que el sistema educativo sea de calidad, debemos tomar en cuenta aspectos académicos (rendimientos estudiantiles en áreas académicas como matemáticas y lengua, usualmente medidos mediante pruebas de opción múltiple), el desarrollo de la autonomía intelectual en los estudiantes y la formación ética para una ciudadanía democrática, También son ejemplos de contribución a la calidad las buenas actuaciones de los docentes en su acción profesional o la efectiva gestión de los centros escolares. Los sistemas educativos de las sociedades contemporáneas son sistemas complejos que en la práctica confieren un alto nivel de autonomía a los agentes en los centros escolares, y por eso cualquier cambio profundo debe ser gestado desde su interior. Queremos modificar esta dinámica, y procurar que el cambio sea impulsado desde los propios centros educativos, y con la participación de la comunidad. Para que esto sea posible,

1.3.10. Significancia de la calidad en la educación y formación

(Senlle y Gutiérrez, 2005, p.3), afirman que la calidad se alcanza cuando toda la comunidad educativa esta actualizado, usa y aplica técnicas actuales de calidad, mejorando su gestión en forma permanente.

De igual forma, se presume que quienes generan calidad al producto o servicio la realizan los trabajadores que se encuentran, entrenadas, sensibilizadas, motivadas y preparadas para producir aplicando determinados principios muy asequibles y razonables que apuntan hacia el éxito y logro de los resultados basados en ahorros de esfuerzos y personal.

Algunos administradores de Instituciones Educativas consideran que realizan sus tareas de gestión de forma óptima, pero en verdad no reconocen que mantener vigilancia en la organización sería oportuno para lograr el cambio estructural que la escuela para ser de calidad necesita, dicho de otra manera se obtendrá una mejora continua y especialmente la satisfacción, tanto de los educandos - padres de familia (clientes) como de la sociedad.

De la definición propuesta por el autor se entiende que la calidad en el campo educativo relacionándolo con instituciones, se lleva a cabo cuando los integrantes de esta comunidad intervienen en su gestión de forma oportuna, y, así mejorar las técnicas y/o métodos. A ello le incrementamos el valor agregado que brindaran las personas interesadas realmente en ofrecer una educación con oportunidades, es decir los que están sensibilizados con este propósito, y tienen el ideal de brindar calidad, para mantener satisfechos a los clientes (estudiantes) y a toda la sociedad en la que se desenvuelve.

De acuerdo a las necesidades de los clientes en educación, el estudiante se convierte en el usuario primario, al padres de familia como usuario secundario y a la sociedad como. Quienes reciben los conocimientos para actuar ante las actividades de la sociedad son los estudiantes, los cuales lo preparan para saber cómo actuar ante la sociedad, y de esta manera poder alcanzar un empleo, luego formar una familia, para finalmente educar a sus propios hijos”.

Es decir, la calidad no solamente se mide en mención del estudiante, sino que también se le hace muy importante la intervención de los padres de familia y sociedad. De todo ello se desprende que la escuela brinda los aspectos importantes para el desenvolvimiento de los clientes (estudiantes) en el futuro, sin dejar de lado las necesidades de calidad que requiere la familia y la sociedad.

1.3.11. Qué es y qué no es la calidad en la educación y la formación

(Senlle y Gutiérrez, 2005, p.14), expresan que las instituciones educativas públicas y privadas brindan un servicio a la sociedad, dicho servicio se constituye en conjunto de competencias que las personas que acuden a ellas adquieren para poder actuar e integrarse en la sociedad.

La sociedad como cliente terciario espera contar con ciudadanos que sepan desenvolverse ante un mundo cada día más globalizado y apuesta por la educación de calidad, para generar ganancias educativas y no repararlas.

A lo expresado anteriormente se le llama calidad educativa; quien provee de un buen servicio no quien realiza lo contrario y sólo genera pérdidas.

No calidad

Senlle y Gutiérrez. (2005), expresa que el hacer las cosas mal, tener que revisarlas, arreglarlas o repetirlas, tener trabajo extra, falta de conformidad, consumo de tiempo, energía, esfuerzo, desánimo, desmotivación, repetición de tareas, aumento de costos, desviación del objetivo, no logro de resultados, termina siendo más costoso que hacer calidad ya que esta no cuesta, resulta ser gratis. Significa que si se tienen objetivos y actividades bien elaboradas se dará la calidad en el servicio de lo contrario se puede repetir el trabajo, no se logran los resultados esperados, por lo tanto no se motiva a los clientes o usuarios a considerar este tipo de servicio y por consiguiente tampoco va a generar satisfacción de ofrecer educación de calidad en quien la brinda, por ende no se formarán estudiantes competentes, y sólo se estará formando ciudadanos que necesitarán una reeducación. (p.17)

1.3.12. La calidad educativa en la ley 28044

Ley general de Educación (2003) menciona en referencia a la calidad educativa en su artículo 13 que “compete garantizar al estado las causas de la calidad en las instituciones públicas”. Y de ello define que calidad de la educación “es el nivel insuperable de creación que deben superar los estudiantes para contraponer los desafíos del crecimiento humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

La Constitución política de nuestro país establece en su artículo 26 que “la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado”, y en el artículo 27 agrega que esta debe ser de calidad. Para ello se necesita establecer qué tipo de sociedad se quiere tener, pues un sistema educativo será de calidad en la medida en que los resultados que se obtengan conduzcan al logro de esta meta. Por otro lado está la equidad, quiere decir la igualdad de oportunidades a todas las personas de acceder a servicios educativos

que garanticen aprendizajes necesarios, a la permanencia en dichos servicios y a la culminación del proceso educativo.

1.3.13. Evaluación de la Calidad Educativa

Definida la calidad como un proceso en el que intervienen varios factores y actores, se considera a la evaluación como una herramienta estratégica que sirve para medir las diversas dimensiones de la calidad y ayuda a la gestión educativa a alcanzarla con niveles de logros previstos para sus estudiantes:

Evaluar no mejora la realidad evaluada, pero busca mejorarla y ayuda a orientar el cambio. La evaluación de las políticas, actores del proceso educativo y organizaciones se ha convertido en una práctica común en aquellos países que quieren tener éxito en el propósito de tener una educación de calidad extendida para todos. Es necesario hacer una reflexión acerca del qué se hace, cómo se hace y en qué medida se satisfacen las expectativas y aspiraciones de los usuarios del producto o servicio educativo que se presta.

El Ministerio de Educación mediante la oficina de calidad de los aprendizajes promueve evaluaciones nacionales e internacionales, las cuales obedecen a los estándares de calidad educativa las cuales son descripciones de los logros esperados correspondientes a los diferentes actores e instituciones del sistema educativo. En tal sentido, son orientaciones de carácter público que señalan las metas educativas para conseguir una educación de calidad mediante el monitoreo y acompañamiento de su actuación a través de un sistema de evaluación adecuado y pertinente.

Las evaluaciones de rendimiento escolar permiten identificar aspectos que deben ser mejorados. Algunas evaluaciones nacionales se aplican a todos los estudiantes, como la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE), y otras solo a una muestra representativa. La UMC también se encarga de implementar evaluaciones internacionales en las que participa el Perú, como PISA que es Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (solo de países miembros de la

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y LLECE que es el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación y es la red de los Sistemas Nacionales de Medición y Evaluación de la Calidad Educativa de los países de América Latina.

La ECE es una evaluación que cada año aplica el Ministerio de Educación a todas las escuelas públicas y privadas del país con el propósito de conocer en qué medida los estudiantes logran los aprendizajes esperados para su grado. Este año debido a la interrupción de clases por fenómenos naturales y por la paralización docente fue necesario suprimir la aplicación de las evaluaciones ECE 2017 y EM 2017. En el caso de la Institución Educativa N° 80014, materia de estudio los resultados de la ECE aplicada a segundo grado de primaria hacen notar que los estudiantes han ido mejorado sus logros y que por lo tanto se puede decir que el servicio ha ido mejorando según las nuevas exigencias de la sociedad.

AÑO	COMPETENCIAS	NIVELES DE LOGRO %		
		INICIO	PROCESO	SATISFACTORIO
ECE 2013	Lectura	5	40	45
ECE 2014	Lectura	6.9	44.8	43.8
ECE 2015	Lectura	1.8	49.1	49.1
ECE 2016	Lectura		38.8	61.2
ECE 2013	Matemática	45	30	25
ECE 2014	Matemática	58.6	37.9	34
ECE 2015	Matemática	25.5	54.5	20
ECE 2016	Matemática	16.3	38.8	44.9

1.3.14. Calidad de servicio

(Camisón et al., 2006), mientras más próximo sea el servicio esperado al servicio percibido, es de calidad. Lo que recibe el cliente es lo que percibe y la calidad de servicio estará dada por lo que él desea.

Según la norma ISO 9000:2000 (punto 3.1.4), La Calidad del servicio es una medida de la satisfacción del cliente que define por tal la

«percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos». También es una medida de la satisfacción del cliente.

Incluso cuando los requisitos del cliente se han pactado con él y la empresa los haya cumplido, una elevada satisfacción del cliente no estará asegurada. La calidad final de servicio depende esencialmente de varios factores.

Los factores que propone el autor (Camisón et al., 2006) son los siguientes.

- “La eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes.” (p.193)
- “La experiencia de los clientes con productos de la competencia y de la propia empresa”.(p.193)
- “La estrategia de comunicación de la empresa”. (p.193)
- “Las opiniones de tercero”. (p.193)

Quiere decir que la calidad de servicio se encuentra entre una brecha, que es, lo que se espera y lo que se recibe, ello mide principalmente lo que el cliente percibe, y la expectativa cubierta si los clientes la aprueban entonces se habrá llegado a la calidad.

Un servicio de calidad es adaptarse a los requerimientos del cliente, es tanto la realidad como la percepción del cliente.

1.3.15. Calidad de servicio educativo y la satisfacción como dimensión.

Elera, (2010) en su tesis: “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución pública del Callao”

Demuestra que, la calidad de los servicios educativos es el resultado de una variante de un accionar de cambios y combinación de funciones, eficacia y eficiencia, con elevada relación con la gestión para de esta forma determinar el grado de importancia, lo cual hace suponer un perfecto nivel de coherencia entre los individuos que ocupan el sistema.

Por lo cual supone que una institución educativa será estimada difícilmente eficaz y funcional si algunos objetivos se logran se pueden señalar como altamente significativos para los estudiantes y la

comunidad y complicaciones en otros, esto se debe a deficiencias en el tiempo y su distribución de horas y los recursos que se usan para la enseñanza.

Es decir, se explica que las instituciones se consideran eficaces cuando logran ser funcionales y alcanzan sus objetivos propuestos y según esa escala pueden llegar a ser hasta altamente eficaces, si sucede al contrario esa eficacia se convierte deficiencia.

La educación brindada tiene que ser funcional; tomar la necesidad del niño, y el interés por alcanzar una meta, también debe ser, eficaz; tiene que tomarse los tiempos adecuados para generar los aprendizajes y finalmente debe ser eficiente; tiene que servirle para desarrollar situaciones.

1.3.16. Dimensión de Calidad del Servicio Educativo

Elera, (2010) en su tesis: “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución pública del Callao”

Propone que “la variable Calidad del Servicio Educativo se mida a través de la dimensión Satisfacción Educativa que responde principalmente al nivel de resultados del trabajo que desarrolla la institución educativa. (p.19)

La calidad como satisfacción del usuario, requiere que profesores y estudiantes sean proporcionales, ello no significa que se pierda el respeto, en una relación donde la figura predominante del educador se convierta en la de guía y facilitador del aprendizaje.

La calidad educativa entendida como satisfacción del cliente (estudiantes) se está acrecentando y cuesta comprender que sólo los docentes tienen que iniciar el cambio. Es indispensable fortalecer el lugar del docente, ofreciendo las herramientas necesarias para que los educadores puedan reconstruir una autoridad justa y confiable, que se ve desgastada cuando los docentes carecen de actualización.

Indicadores de la dimensión Satisfacción Educativa

En la presente investigación se mide la dimensión satisfacción educativa por medio de los indicadores: “cumplimiento de las expectativas, motivación por aprender y necesidades de servicio cubiertas”. (Elera, 2010, p.19)

En la conceptualización de la dimensión satisfacción educativa no podemos dejar de mencionar lo que entienden por satisfacción del cliente o usuario algunos investigadores o modelos de calidad.

Pereiro (citado en Elera 2010) sostiene que para ISO 9001 la satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, que la satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad, y que la satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona. También expresa que el ISO 9001 impulsa a las organizaciones a que alcancen la satisfacción del cliente, situando este objetivo en su punto de mira, y propugnando la mejora del sistema de gestión de la calidad como medio para alcanzarlo. En ISO 9001 la meta no es la calidad, es la satisfacción del cliente. (p. 19-20)

Explica que el brindar satisfacción a los usuarios (primarios, secundarios o terciarios), estamos asegurando su fidelidad hacia la institución educativa u sea otra organización. Por ello que nuestra meta no debe quedar solo en brindar calidad, sino que el cliente este satisfecho con el servicio que se le brinde.

El cliente es el individuo o grupo de personas que tienen la necesidad de cubrir sus necesidades, y, que usa o requiere para cubrir esos servicios. Expresado de este modo, el objetivo se ve muy claro, se propone: diseñar, planear, y prever recursos y servicios de información.

La meta de este trabajo es recalcar la importancia que presenta este estudio de satisfacción, no basta poner a disposición los recursos, herramientas y servicios, sino también se hace totalmente necesario valorar y determinar si los recursos que nos brinda la institución cubren las necesidades de sus usuarios.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo que se brinda en la institución educativa N°80014 Juan Pablo II en Covicorti - Trujillo?

El problema se formula a través de las siguientes preguntas específicas:

- ¿Qué relación existe entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo?
- ¿Qué tipo de relación existe entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo?
- ¿Qué relación existe entre la capacitación de personal y la calidad del servicio educativo?
- ¿Qué relación se da entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo?

1.5. Justificación del estudio.

La realización de la investigación es de gran importancia y se justifica en los siguientes aspectos:

1.5.1. Legal:

Esta investigación, se desarrolla dando cumplimiento al Reglamento para la Elaboración y Sustentación de la Tesis de Maestría en Administración de la educación, de la Escuela de Posgrado en la Universidad César Vallejo.

1.5.2. Teórica:

La investigación es referida a la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo se justifica porque brinda la oportunidad de describir mediante un análisis de la realidad predominante en una Institución Educativa, como es la I.E. N°80014 Juan Pablo II de Covicorti - Trujillo, para poder generar decisiones pertinentes en la mejora a los cambios requeridos, pudiendo ser estos positivos o negativos dependiendo del tipo de gerencia que se desarrolle y así conducirse hacia la formación de los estudiantes propuesta por el actual sistema educativo.

1.5.3. Metodológica:

La investigación tiene justificación metodológica por el tipo de investigación elegida, el diseño metodológico adoptado para la realización de la investigación, los instrumentos elaborados y que serán validados según el contexto, los cuales constituyen experiencias que pueden ser utilizados por otros investigadores en la realización de nuevas investigaciones de mayor amplitud y nivel de profundidad.

1.5.4. Práctica:

Igualmente, el estudio puede servir de plataforma para emprender acciones en función de minimizar el bajo rendimiento de los estudiantes y contribuir a elevar la calidad educativa de los mismos, principalmente incrementar el número de estudiantes en la escuela pública tan criticada y disminuida en estos últimos tiempos, recuperando la confianza de la población.

1.6. Hipótesis.

La Gestión Institucional se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti - Trujillo.

1.6.1. Hipótesis específicas.

- La evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.
- El clima institucional se relaciona de manera significativa con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.
- La capacitación del personal se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.

- El Desempeño docente se relaciona de manera significativa con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”,Covicorti – Trujillo.

1.7. Objetivos

Identificar la relación existente entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti - Trujillo.

1.7.1. Objetivos específicos.

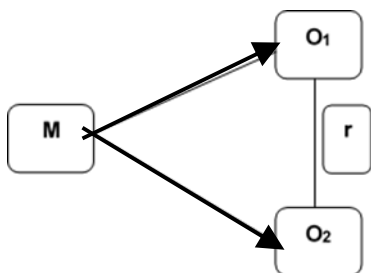
- Determinar la relación existente entre la evaluación de la gestión institucional y la Calidad del servicio educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.
- Identificar la relación existente entre el clima institucional y la Calidad del servicio educativo, brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Trujillo , Covicorti – Trujillo.
- Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la Calidad del servicio educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.
- Identificar la relación que existe entre el desempeño docente y la Calidad del servicio educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti –Trujillo.

II. MÉTODO

2.1. diseño de Investigación

El tipo y diseño de investigación es descriptiva, correlacional y de corte transversal, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006 , p. 212) y Sánchez (2006, p.104).

La representación del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra (padres de familia de la I.E Juan Pablo II).

O1: Observación de la variable independiente (Gestión Institucional)

O2: Observación de la variable dependiente (Calidad del Servicio Educativo)

r : Relación de causalidad de las variables

2.2. Variables

Las variables de la investigación son: Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo.

Variable 1: Gestión Institucional

Variable2: Calidad del Servicio Educativo

Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala medición
V 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL	<p>Es el proceso de gestión educativa que tiene la función de conducir los recursos humanos de que dispone hacia el logro de los objetivos institucionales establecidos en el plan estratégico y los otros instrumentos de gestión, en función a satisfacer expectativas de los alumnos, los padres de familia y la Sociedad.</p> <p>(Alvarado,2010)</p>	<p>Se Operacionalizará mediante una encuesta a la población objeto de estudio, la misma que permitirá determinar la influencia de los indicadores.</p> <p>Para medirlo se aplicará un cuestionario de 11 ítems. y está conformada de 4 dimensiones:</p> <p>Evaluación de la Gestión, Clima Institucional, Capacitación de Personal, Desempeño Docente.</p>	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de las metas ● Evaluación de la gestión ● Evaluación de los resultados. 	ORDINAL
			CLIMA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ● Valores ● Relaciones interpersonales ● Solución de conflictos 	
			CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ● Actualización pedagógica ● Eficiencia en el uso de los recursos humanos. 	
			DESEMPEÑO DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación curricular ● Planificación de la clase 	
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	Indicador	Escala medición

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">V 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVA</p>	<p>Es la consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del sistema.</p> <p>(Elera, 2010)</p>	<p>Se operacionalizará mediante una encuesta a la población objeto de estudio, la misma que permitirá determinar la influencia de los indicadores.</p> <p>Para medirlo se aplicará un cuestionario de 6 ítems.</p> <p>y está conformada por 1 dimensión:</p> <p>Satisfacción Educativa.</p>	<p>SATISFACCIÓN EDUCATIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de las expectativas ● Motivación por aprender ● Necesidades de servicio cubiertas 	<p>ORDINAL</p>
--	--	---	-------------------------------	--	----------------

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de estudio está considerada por 291 padres de familia institución educativa N° 80014 Juan Pablo II, de los niveles Inicial y Primaria. La Institución está ubicada en el distrito de Trujillo - La Libertad, en una urbanización de nivel socioeconómico medio, los padres de familia en su mayor parte acuden del cercado de la ciudad específicamente de los distritos: Trujillo, La Esperanza y El Porvenir, Huanchaco; a recibir los servicios que brinda la institución educativa.

2.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra es de 67 padres de familia la cual fue tomada por acuerdo de los autores, a los padres que más asisten en forma permanente a la escuela y conocen la realidad de la misma.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.

VARIABLES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	UTILIDAD
Gestión Institucional	ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA	CUESTIONARIO	Medición de evaluación de la gestión Institucional Medición del clima institucional Medición de la capacitación del personal Medición del desempeño docente.
Calidad del Servicio Educativo.	ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA	CUESTIONARIO	Medición de la Satisfacción educativa.

2.4.1. Descripción de instrumentos

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue una encuesta, dividida en dos partes, una para la variable: “Gestión institucional” y otra para la variable “Calidad del servicio educativo”

- **Variable “Gestión Institucional”**

Para la evaluación de la variable Gestión Institucional se tuvo en cuenta 11 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Evaluación de la Gestión, con tres ítems (1, 2 y 3); Clima Institucional, con tres ítems (4, 5, y 6); Capacitación del Personal, con dos ítems (7 y 8); Desempeño Docente, con tres ítems (9, 10 y 11). Respuestas por ítem están valorados cualitativamente, 1 nunca, 2 a veces y 3 siempre.

La escala interpretativa global de cada dimensión considerada será en una medida porcentual en función a la muestra de estudio

(Ver anexo N° 01).

- **Variable “Calidad del servicio educativo”**

Para la evaluación de la variable calidad del servicio educativo se tuvo en cuenta una dimensión: satisfacción, con 6 ítems (12, 13, 14, 15, 16 y 17). Respuestas por ítem están valorados cualitativamente, 1 nunca, 2 a veces y 3 siempre.

(Ver anexo N°01).

2.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

Esta encuesta a padres de familia fue adoptada del trabajo de investigación desarrollado por Elera, R. (2010). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao.

Dicho instrumento fue validado por expertos de la Universidad San Ignacio de Loyola, verificando su confiabilidad mediante una prueba piloto a 20 integrantes que arrojó un coeficiente de 0,73. Para mayor claridad se elaboró las tablas que se consignan en anexo.

2.5. Métodos de análisis de datos

2.5.1. Estadística descriptiva

- Elaboración del registro de resultados sobre Gestión Institucional y Calidad de Servicio Educativo.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencia.
- Elaboración de gráficos.

2.5.2. Estadística inferencial

Para el procesamiento de los datos en el nivel descriptivo, se utilizaron frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes de la Gestión Institucional (dimensiones: evaluación de la gestión, clima institucional, desempeño docente y capacitación del personal) y la Calidad del Servicio Educativo (dimensión: satisfacción educativa). En el nivel inferencial, se hizo uso de la estadística correlación de Spearman para determinar la asociación existente entre las variables a un nivel de significación de 0.05, pues la prueba de Kolmogorov - Smirnov nos dice que la distribución de la muestra no es normal para el caso de la dimensión satisfacción educativa de la variable calidad del servicio educativo.

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se protegerá la identificación de los sujetos de estudio, tomando en consideración los aspectos éticos correspondientes, como son la confidencialidad, el consentimiento informado, la libre participación y el anonimato de la información.

- La información obtenida no será develada, divulgada ni usada para otro fin que no sea el académico.
- El fin que persigue es el consentimiento informado, solicitando la autorización correspondiente a la I.E Juan Pablo II.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados o Análisis descriptivo

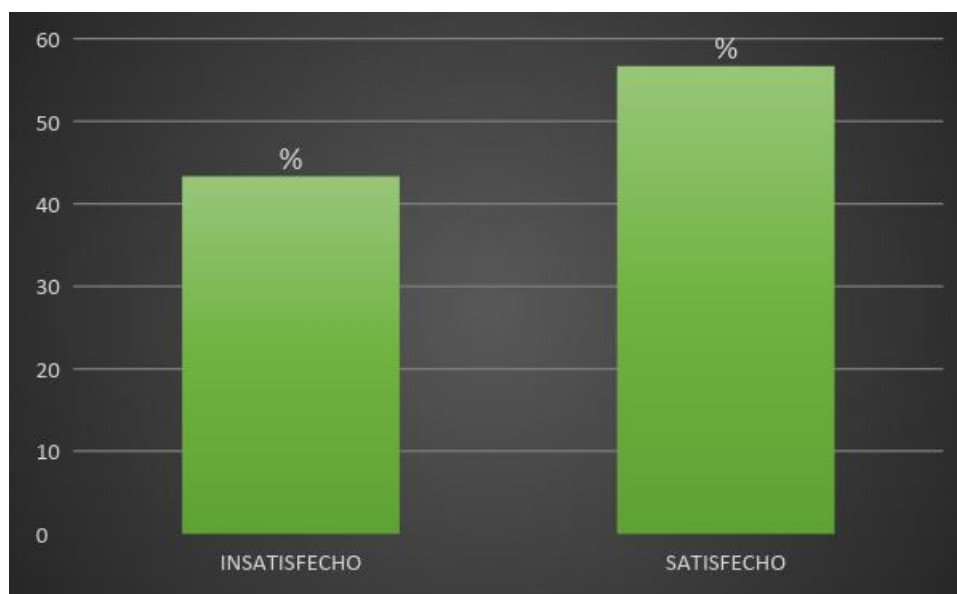
CUADRO N°01

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 80014 “JUAN PABLO II” DEL DISTRITO DE TRUJILLO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN - 2017.

GESTIÓN INSTITUCIONAL	N°	%
INSATISFECHO	29	43,3
SATISFECHO	38	56,7
Total	67	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°01



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

En el presente estudio al evaluar la dimensión Gestión Institucional, encontramos que el 43.3% de los encuestados se encuentran insatisfechos, y solo el 56.7% se encuentran satisfechos.

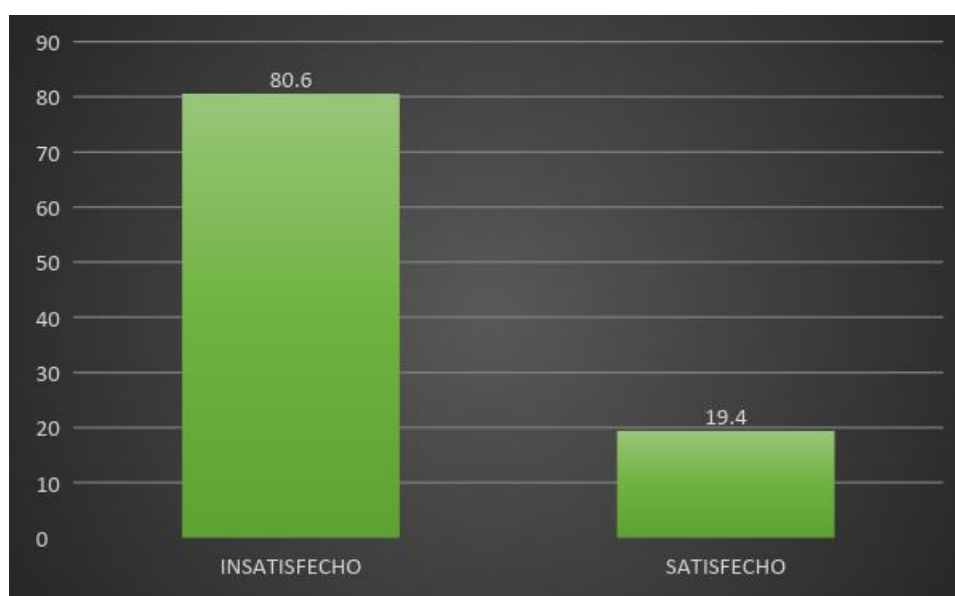
CUADRO N°02

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 80014 “JUAN PABLO II” DEL DISTRITO DE TRUJILLO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN - 2017.

EVALUACIÓN DE GESTIÓN	N°	%
INSATISFECHO	54	80,6
SATISFECHO	13	19,4
Total	67	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

CUADRO N° 02



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

En el presente estudio al evaluar la variable evaluación de Gestión encontramos que el 80.6% de los encuestados se encuentran insatisfechos, y solo el 19.4% se encuentra satisfecho.

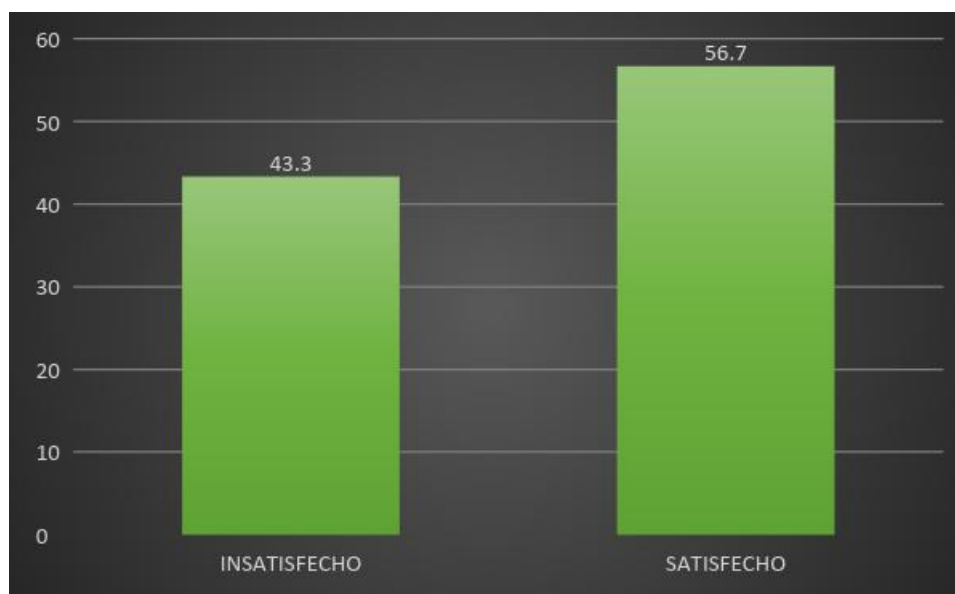
CUADRO N°03

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 80014 “JUAN PABLO II” DEL DISTRITO DE TRUJILLO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN - 2017.

CLIMA INSTITUCIONAL	N°	%
INSATISFECHO	29	43,3
SATISFECHO	38	56,7
Total	67	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°03



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

En el presente estudio al evaluar la dimensión clima institucional que se encuentra dentro de la variable evaluación de Gestión encontramos que el 43.3% de los encuestados se encuentran insatisfechos, y el 56.7% se encuentra satisfecho.

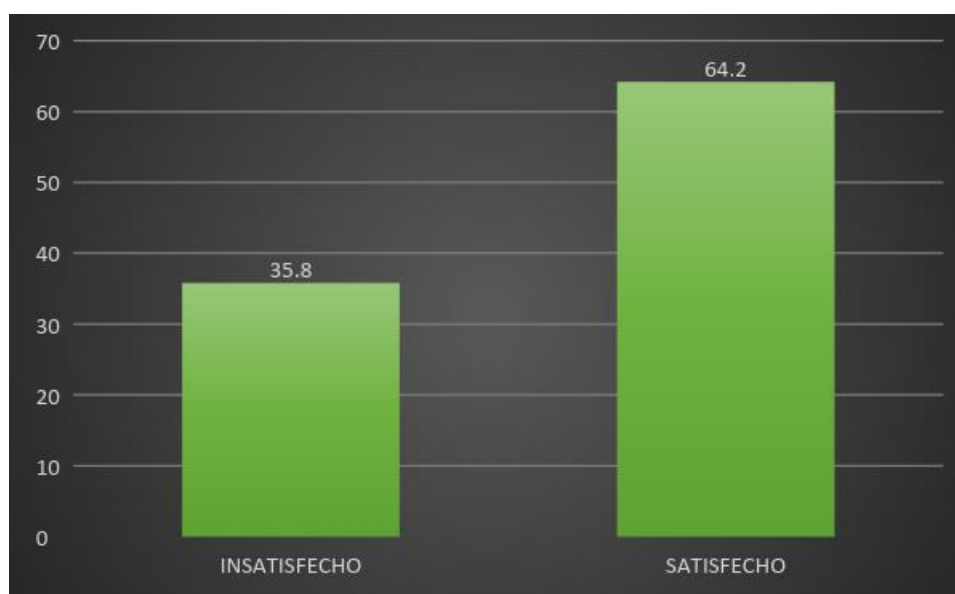
CUADRO N°04

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 80014 “JUAN PABLO II” DEL DISTRITO DE TRUJILLO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN - 2017.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	N°	%
INSATISFECHO	24	35,8
SATISFECHO	43	64,2
Total	67	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°04



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

En el presente estudio al evaluar la dimensión capacitación del personal que se encuentra dentro de la variable Gestión Institucional encontramos que el 35.5% de los encuestados se encuentran insatisfechos, y el 64.2% se encuentra satisfecho.

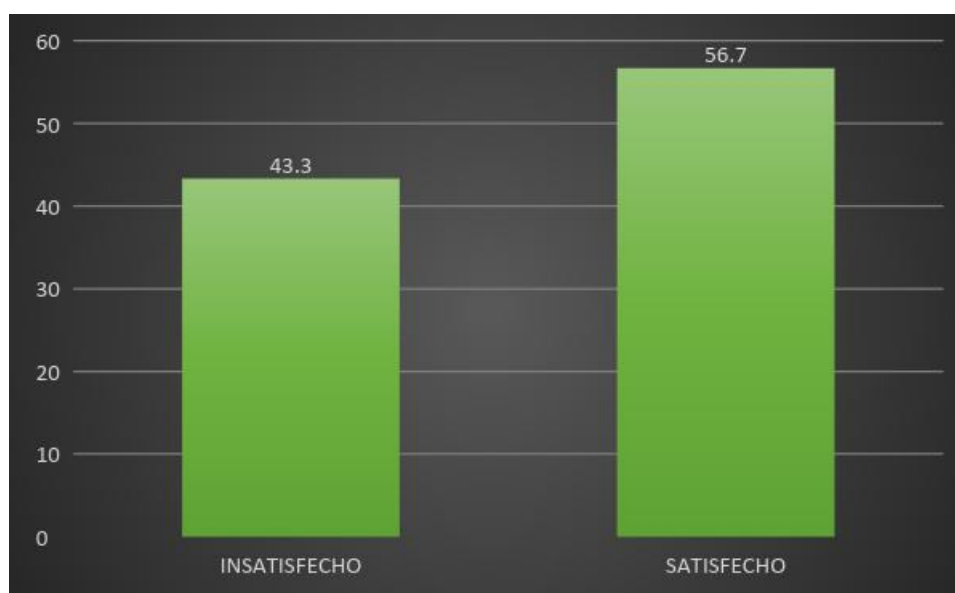
CUADRO N°05

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 80014 “JUAN PABLO II” DEL DISTRITO DE TRUJILLO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN - 2017.

DESEMPEÑO DOCENTE	N°	%
INSATISFECHO	29	43,3
SATISFECHO	38	56,7
Total	67	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°05



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

En el presente estudio al evaluar la dimensión desempeño docente que se encuentra dentro de la variable Gestión Institucional encontramos que el 43.3% de los encuestados se encuentran insatisfechos, y el 56.7% se encuentra satisfecho.

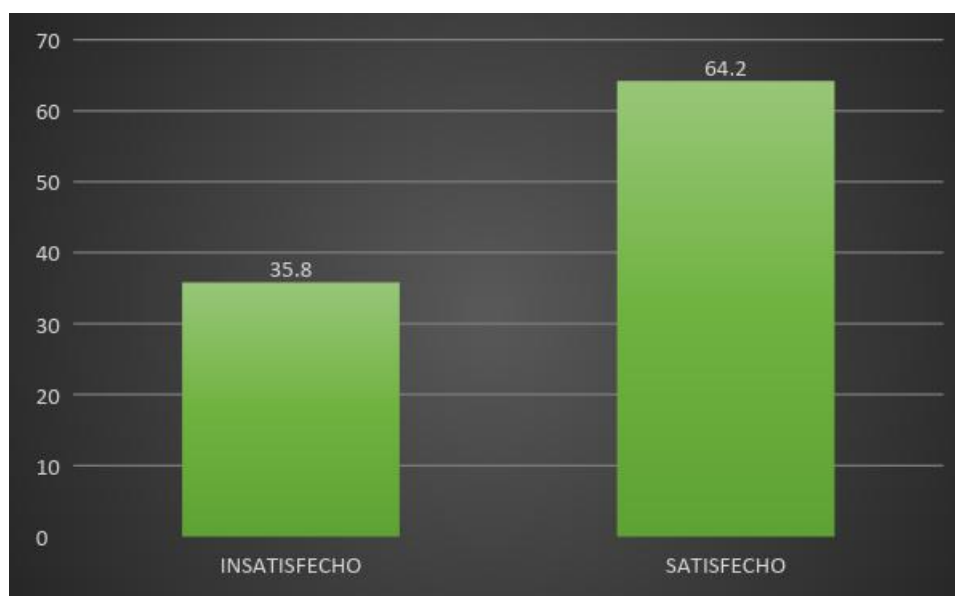
CUADRO N°06

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 80014 “JUAN PABLO II” DEL DISTRITO DE TRUJILLO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN - 2017.

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	N°	%
INSATISFECHO	24	35,8
SATISFECHO	43	64,2
Total	67	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°06



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

En el presente estudio al evaluar la dimensión Calidad del Servicio Educativo, encontramos que el 35.8% de los encuestados se encuentran insatisfechos, y solo el 64.2% se encuentran satisfechos.

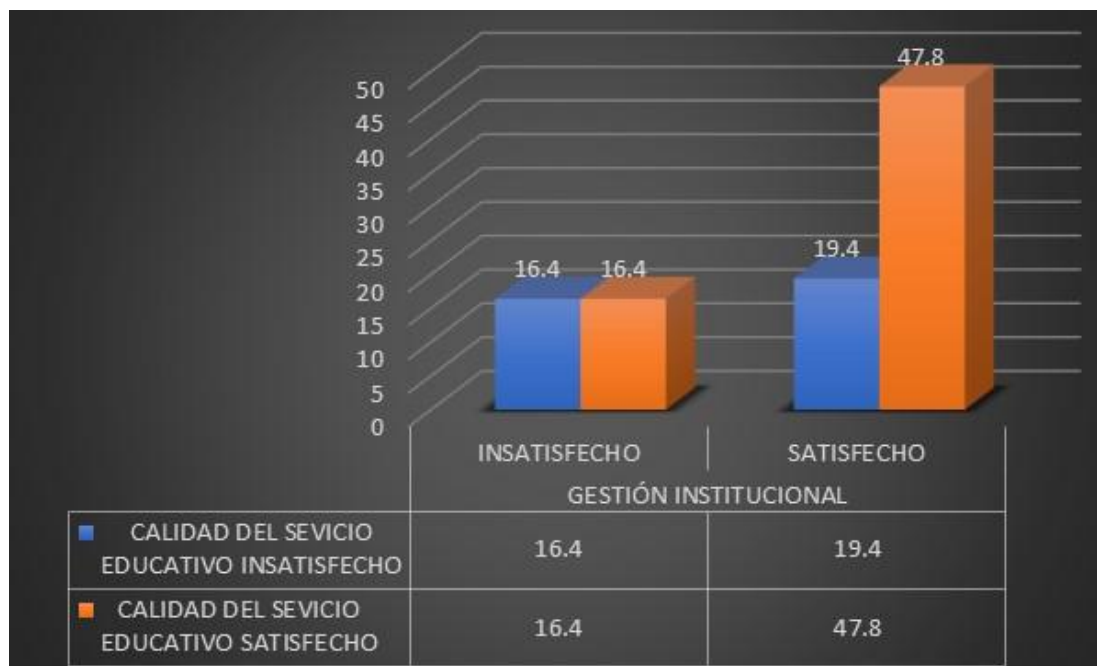
CUADRO N° 07

DISTRIBUCIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE ACUERDO CON LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “JUAN PABLO II” DEL DISTRITO DE TRUJILLO - 2017

		GESTIÓN INSTITUCIONAL				TOTAL
		INSATISFECHO		SATISFECHO		
		N°	%	N°	%	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	INSATISFECHO	11	16.4	13	19.4	35.8
	SATISFECHO	11	16.4	32	47.8	64.2
TOTAL		22	32.8	45	67.2	100

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°07



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

Al hacer el análisis cruzado de la dimensión Gestión institucional con la variable calidad de servicio educativo encontramos que del 32.86% del total de encuestados, la mitad es decir el 16.4% de los encuestados se encuentran insatisfechos en ambos casos, y la otra mitad el 16.4% se sienten insatisfechos en la dimensión gestión institucional pero se encuentran satisfechos en cuanto

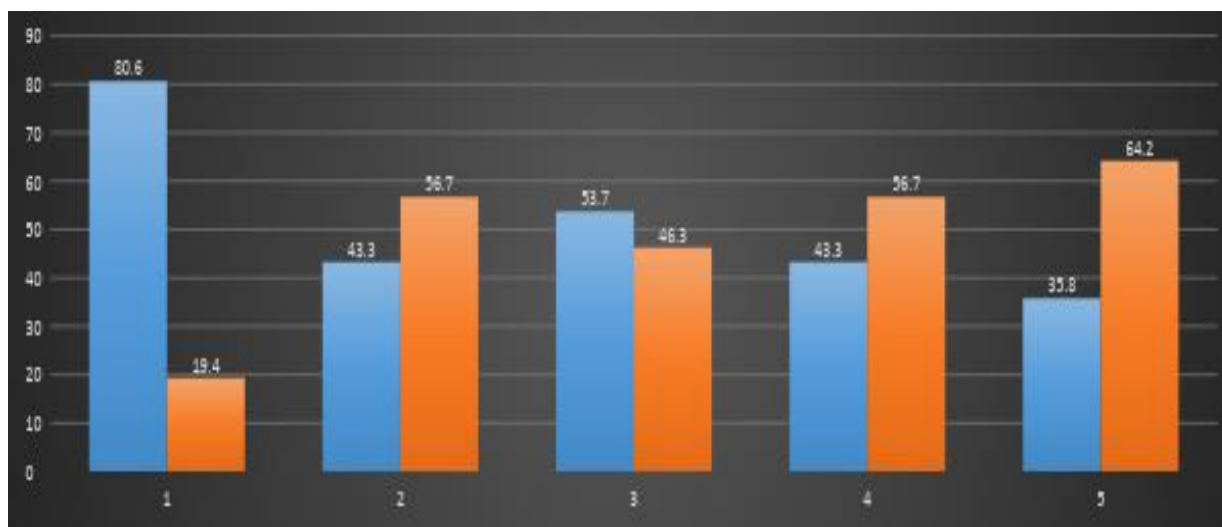
a la calidad de servicio educativo. Del 67.2% que queda 19.4% se encuentra satisfecho en la Gestión institucional pero insatisfecho con la calidad de servicio educativo mientras que el 47.8% se encuentran satisfechos en ambos casos.

CUADRO N°08
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

	GESTIÓN INSTITUCIONAL				CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	CLIMA INSTITUCIONAL	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	DESEMPEÑO DOCENTE	SATISFACCIÓN EDUCATIVA
INSATISFECHO	80.6	43.3	53.7	43.3	35.8
SATISFECHO	19.4	56.7	46.3	56.7	64.2

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N° 08



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

En lo que respecta a la Dimensión Gestión Institucional se puede observar que los aspectos en los cuales los padres de familia encuestados manifiestan estar más satisfechos son: Clima institucional (56,7%) y Desempeño docente (56,7%), mientras que en los aspectos que se encuentran más insatisfechos son: Evaluación de la gestión (80.6%) y Capacitación del personal (53.7%)

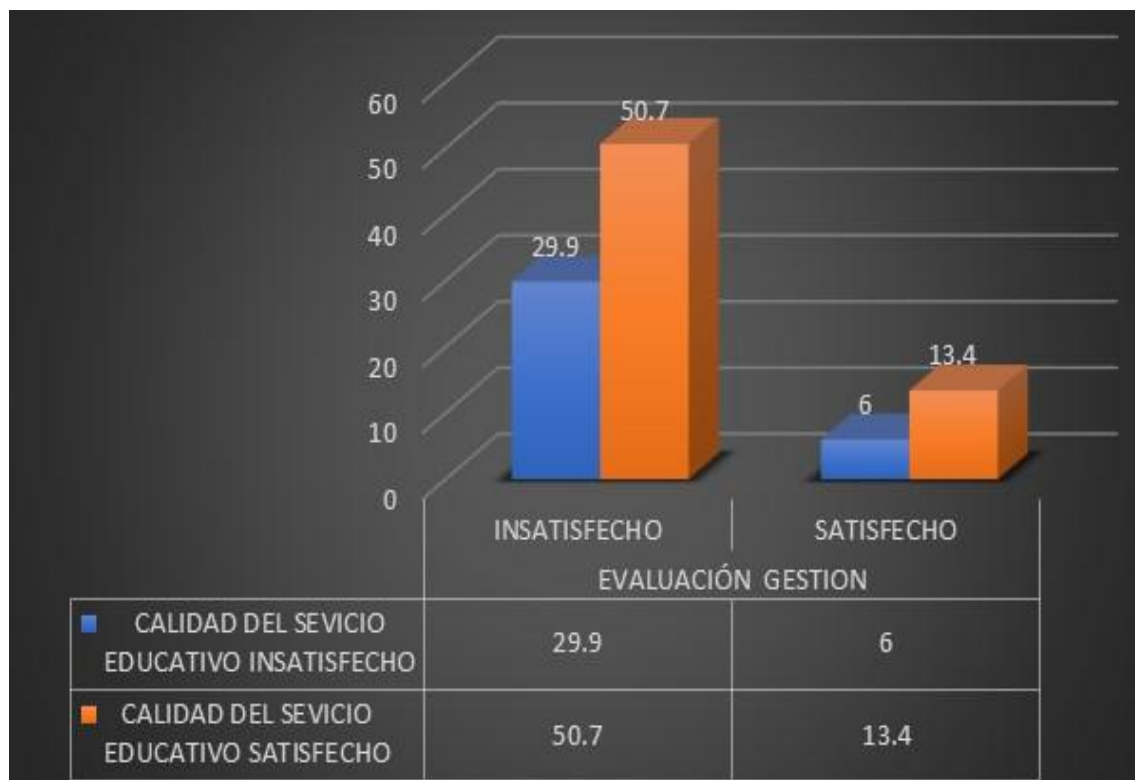
CUADRO N°09

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA I.E. "JUAN PABLO II" DEL DISTRITO DE TRUJILLO – 2017

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	INSATISFECHO	Recuento	EVALUAC. DE GESTI. D1		Total
			INSATISFECHO	SATISFECHO	
	INSATISFECHO	Recuento	20	4	24
		% del total	29,9%	6,0%	35,8%
	SATISFECHO	Recuento	34	9	43
		% del total	50,7%	13,4%	64,2%
Total	Recuento	54	13	67	
	% del total	80,6%	19,4%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°09



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

Al hacer el análisis cruzado de la dimensión evaluación de gestión con la variable calidad de servicio educativo encontramos que del 80.6% del total de encuestados el 29.9% de los encuestados se encuentran insatisfechos mientras que el 50.7% de los encuestados se sienten insatisfechos en la dimensión evaluación de gestión pero se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad de servicio educativo. Del 19.4% que queda el 6% se encuentra satisfecho en la evaluación de gestión pero insatisfecho con la calidad de servicio educativo mientras que solo el 13.4% se encuentran satisfechos en ambos casos.

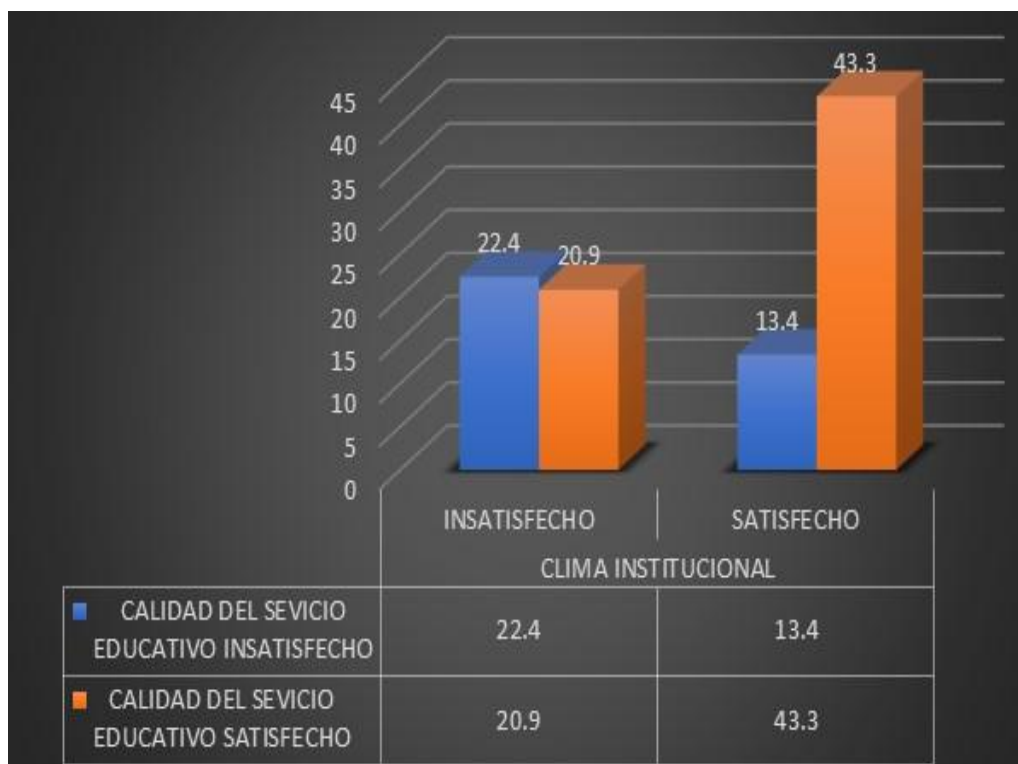
CUADRO N°10

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL CON LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA I.E. "JUAN PABLO II" DEL DISTRITO DE TRUJILLO – 2017

		CLIM_INSTI456.D2		Total	
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
CAL.SERV.EDUCA.V 2	INSATISFECHO	Recuento	15	9	24
		% del total	22,4%	13,4%	35,8%
	SATISFECHO	Recuento	14	29	43
		% del total	20,9%	43,3%	64,2%
Total	Recuento	29	38	67	
	% del total	43,3%	56,7%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°10



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

Al hacer el análisis cruzado de la dimensión clima institucional con la variable calidad de servicio educativo encontramos que del 43.3% del total de encuestados el 22.4% de los encuestados se encuentran insatisfechos en ambos casos, mientras que el 20.9% de los encuestados se sienten insatisfechos en la dimensión clima institucional pero se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad de servicio educativo. Del 56.7% que queda el 13.4% se encuentra satisfecho en el clima institucional pero insatisfecho con la calidad de servicio educativo mientras que el 43.3% se encuentran satisfechos en ambos casos.

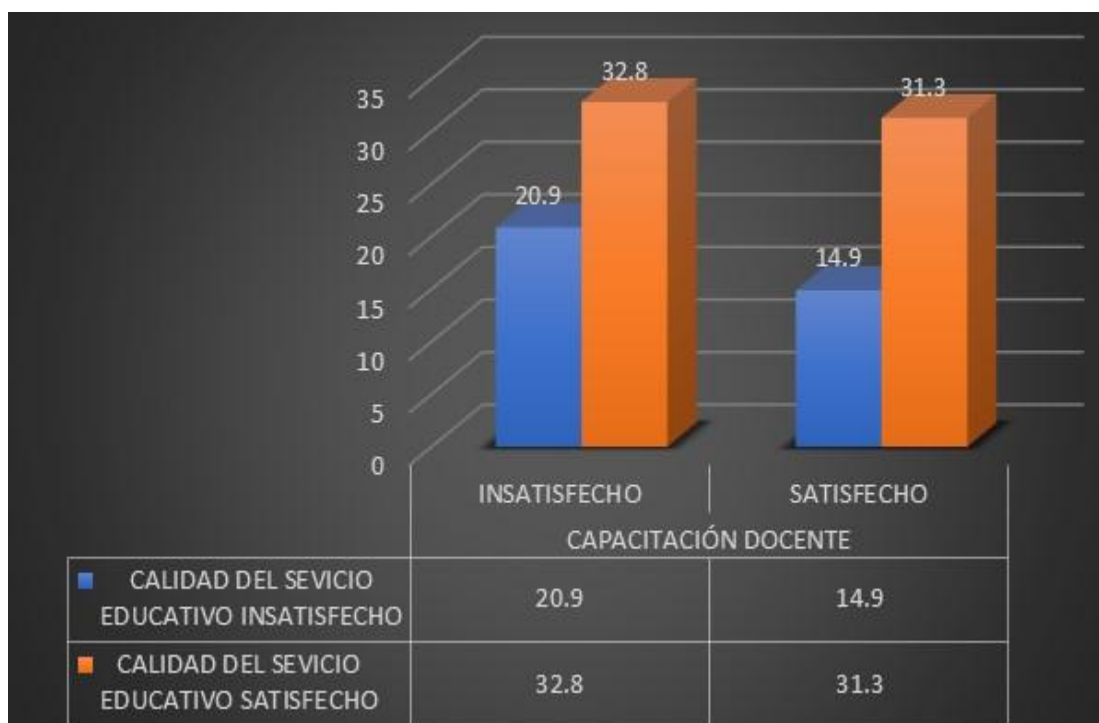
CUADRO N°11

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CAPACITACIÓN DOCENTE CON LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA I.E. "JUAN PABLO II" DEL DISTRITO DE TRUJILLO – 2017

		CAP_SERV78.D3		Total
		INSATISFECHO	SATISFECHO	
CAL.SERV.EDUCA.V 2	INSATISFECHO	Recuento	14	24
		% del total	20,9%	35,8%
	SATISFECHO	Recuento	22	43
		% del total	32,8%	64,2%
Total	Recuento	36	67	
	% del total	53,7%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N°11



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

Al hacer el análisis cruzado de la dimensión capacitación del personal con la variable calidad de servicio educativo encontramos que del 53.7% del total de encuestados el 20.9% de los encuestados se encuentran insatisfechos en ambos casos, mientras que el 32.8% de los encuestados se sienten insatisfechos en la dimensión capacitación del personal pero se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad de servicio educativo. Del 46.3% que queda el 14.9% se encuentra satisfecho en la capacitación del personal pero insatisfecho con la calidad de servicio educativo mientras que el 31.3% se encuentra satisfecho en ambos casos.

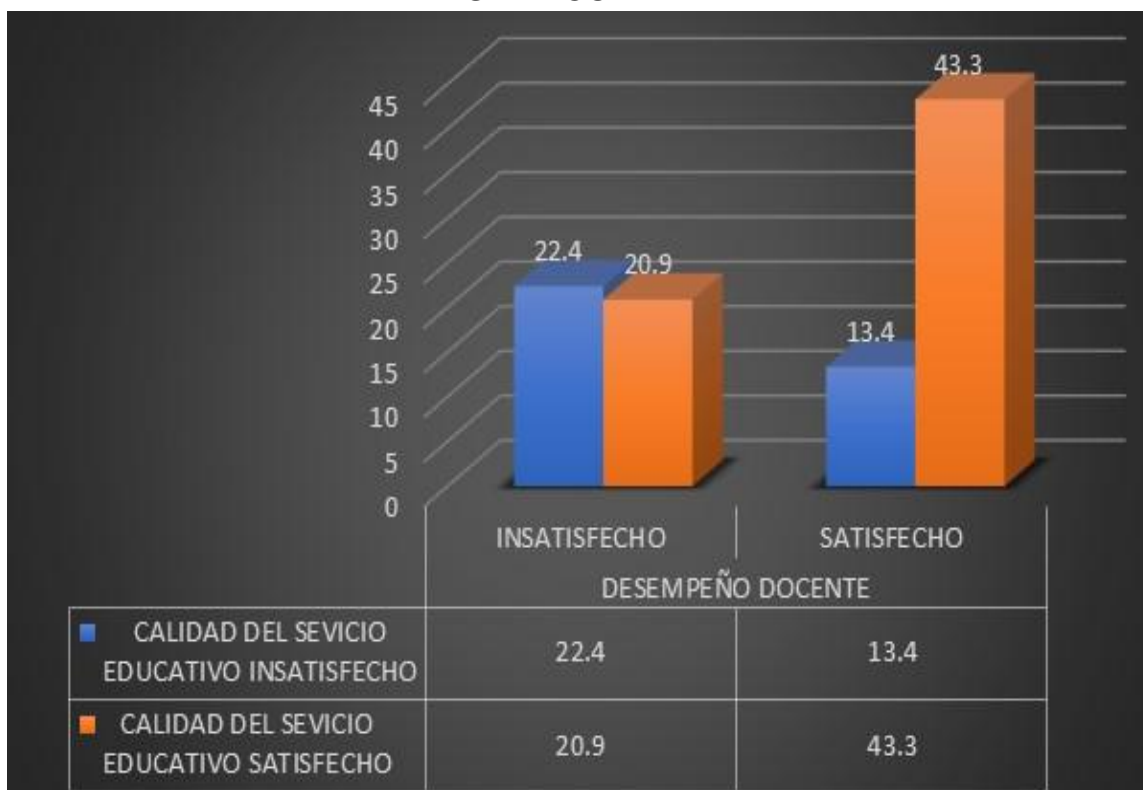
CUADRO N°12

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL DESEMPEÑO DOCENTE CON LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA I.E. "JUAN PABLO II" DEL DISTRITO DE TRUJILLO – 2017

			DESEP_DOCEN9.10.11.D4		Total
			INSATISFECHO	SATISFECHO	
CAL.SERV.EDUCA.V 2	INSATISFECHO	Recuento	15	9	24
		% del total	22,4%	13,4%	35,8%
	SATISFECHO	Recuento	14	29	43
		% del total	20,9%	43,3%	64,2%
Total	Recuento		29	38	67
	% del total		43,3%	56,7%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014,Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

GRÁFICO N° 12



Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014,Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

Al hacer el análisis cruzado de la dimensión desempeño docente con la variable calidad de servicio educativo encontramos que del 43.3% del total de encuestados el 22.4% de los encuestados se encuentran insatisfechos en ambos casos, mientras que el 20.9% de los encuestados se sienten insatisfechos en la dimensión desempeño docente pero se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad de servicio educativo. Del 56.7% que queda el 13.4% se encuentra satisfecho en el desempeño docente pero insatisfecho con la calidad de servicio educativo mientras que el 31.3% se encuentran satisfechos en ambos casos.

3.2. Prueba de normalidad

H₀: Las variables Gestión Institucional y Calidad de servicio educativo tiene una distribución normal.

H₁: Las variables Gestión Institucional y Calidad de servicio educativo tiene una distribución diferente a la normal.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTI_INSTIT.V 1	,428	67	,000
CAL.SERV.EDUC A.V2	,413	67	,000

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

Al realizar la prueba de normalidad de las variables gestión Institucional y Calidad de servicio educativo con la finalidad de saber si los datos provienen de una distribución normal se utilizó la prueba de Kolmogorov - Smirnov ya que los datos de la muestra es mayor de 50.

Según la prueba de Kolmogorov - Smirnov el grado de significancia es menor de 0.05 ($p < 0.05$) por lo tanto podemos concluir que se rechaza la hipótesis nula (H₀) lo cual indica que las variables no proviene de distribuciones normales por consiguiente se tiene que realizar pruebas no paramétricas como es la prueba de Rho de Spearman.

3.3. Análisis ligado a las hipótesis.

PRUEBAS CORRELACIONALES NO PARAMÉTRICAS DE SPERMAN PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo brindado en la Institución Educativa 80014 "Juan Pablo II", Covicorti - Trujillo.

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo brindado en la Institución Educativa 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.

CUADRO N° 01

PRUEBA DE HIPÓTESIS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL – CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Correlaciones			GESTI_INSTITIT	CAL.SERV.V.EDUCA
Rho de Spearman	GESTI_INSTIT	Coeficiente de correlación	1,000	,207
		Sig. (bilateral)	.	,093
		N	67	67
	CAL.SERV.EDUCA	Coeficiente de correlación	,207	1,000
		Sig. (bilateral)	,093	.
		N	67	67

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al Rho de Spearman existe una correlación positiva baja (0,207) . Además el nivel de significancia es MAYOR que 0,05 (0,093>0.05) lo cual nos indica que las variables Gestión Institucional y Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente, puede haber otro tipo de relación pero lineal no existe.

CUADRO N° 02

PRUEBA DE HIPOTESIS DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA – CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Correlaciones			EVAL.GE STI123.D 1	CAL.SER V.EDUCA. V2
Rho de Spearman	EVAL.GESTI123 .D1	Coeficiente de correlación	1,000	,052
		Sig. (bilateral)	.	,678
		N	67	67
	CAL.SERV.EDU CA.V2	Coeficiente de correlación	,052	1,000
		Sig. (bilateral)	,678	.
		N	67	67

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al Rho de Spearman existe una correlación positiva muy baja (0,052) . Además el nivel de significancia es MAYOR que 0,05 ($0,678 > 0,05$) lo cual nos indica que las variables Evaluación de gestión educativa y Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente, puede haber otro tipo de relación pero lineal no existe.

CUADRO N° 03

PRUEBA DE HIPÓTESIS DE CLIMA INSTITUCIONAL – CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Correlaciones			CAL.SER V.EDUCA. V2	CLIM_INS TI456.D2
Rho de Spearman	CAL.SERV.EDU CA.V2	Coeficiente de correlación	1,000	,290*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	67	67
	CLIM_INSTI456. D2	Coeficiente de correlación	,290*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	67	67

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al Rho de Spearman existe una correlación positiva baja (0,290) . Además el nivel de significancia es MENOR que 0,05 (0,017<0.05) lo cual nos indica que las variables clima institucional y Calidad de servicio Educativo SI están relacionadas linealmente.

CUADRO N° 04

PRUEBA DE HIPÓTESIS DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL – CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Correlaciones			CAL.SER V.EDUCA. V2	CAP_SER V78.D3
Rho de Spearman	CAL.SERV.EDU CA.V2	Coeficiente de correlación	1,000	,069
		Sig. (bilateral)	.	,579
		N	67	67
	CAP_SERV78.D 3	Coeficiente de correlación	,069	1,000
		Sig. (bilateral)	,579	.
		N	67	67

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al Rho de Spearman existe una correlación positiva muy baja (0,069) Además el nivel de significancia es MAYOR que 0,05 ($0,579 > 0,05$) lo cual nos indica que la dimensión capacitación personal y Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente.

CUADRO N° 05

PRUEBA DE HIPÓTESIS DE DESEMPEÑO DOCENTE – CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Correlaciones				
			CAL.SER V.EDUCA .V2	DESEMP_ DOCEN9. 10.11.D4
Rho de Spearman	CAL.SERV.EDUCA	Coeficiente de correlación	1,000	,290*
	.V2	Sig. (bilateral)	.	,017
		N	67	67
	DESEP_DOCEN9.	Coeficiente de correlación	,290*	1,000
	10.11.D4	Sig. (bilateral)	,017	.
		N	67	67

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la IE 80014, Covicorti - Trujillo, noviembre 2017

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al Rho de Spearman existe una correlación positiva baja (0,290) . Además el nivel de significancia es MENOR que 0,05 (0,017<0.05) lo cual nos indica que la dimensión desempeño docente y Calidad de servicio Educativo si están relacionadas linealmente.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación se planteó como objetivo identificar la relación existente entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo brindado por la IE 80014 Juan Pablo II, Covicorti-Trujillo, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa materia de estudio.

Siguiendo las hipótesis planteadas se encontraron los hallazgos siguientes:

Según la hipótesis principal, entre la variable gestión institucional y calidad del servicio educativo el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,093 > 0.05$) lo cual nos indica que dichas variables no están relacionadas linealmente al encontrarse una correlación positiva baja de 0,207 de acuerdo al Rho de Spearman pero sin embargo puede darse otro tipo de relación. Por el contrario Elera (2010) concluye que existe relación significativa entre estas variables, con una correlación positiva pero en un nivel medio. Areche (2011) coincide con éste al manifestar que también existe una relación significativa positiva y alta entre estas variables en la escuela específicamente asocian el liderazgo con la calidad de servicio educativo el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización de la institución es bajo. Alarcón (2013), quien realiza su investigación en las instituciones privadas, mediante la prueba de Spearman también encuentra una estrecha relación entre la gestión y la calidad esto nos dice permite determinar cómo aumentar el número de estudiantes, disminuir los índices de deserción y reprobación, y así mismo mejorar los resultados de aprendizaje. Mientras que. Castillo (2017) De acuerdo al Coeficiente de Spearman, con un valor de 0.693 se determina ue existe una relación alta entre las variables de estudio: Calidad de Servicio y fidelización del Cliente, confirmándose que si la institución brinda una buena calidad de servicio los padres de familia serán fieles a la institución.

Según los padres de familia de la IE 80014 Juan Pablo II, el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,678 > 0.05$) entre la Evaluación de la gestión institucional y la Calidad de servicio Educativo lo cual nos indica que no están relacionadas linealmente, sin embargo puede darse otro tipo de relación. De acuerdo al Rho de Spearman existe una correlación positiva muy baja (0,052). Mientras que para Elera (2010) la relación entre estas variables si es significativa.

Se encontró que la dimensión capacitación personal y Calidad de servicio Educativo alcanza un nivel de significancia mayor que 0,05 ($0,579 > 0,05$) lo cual nos indica que no están relacionadas linealmente y según el Rho de Spearman existe una correlación positiva muy baja (0,069) Este hecho está en desacuerdo con Elera (2010) quien expresa que existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil.

Por otro lado se recoge que el clima institucional y Calidad de servicio Educativo SI están relacionadas linealmente al obtenerse como resultado un nivel de significancia menor que 0,05 ($0,017 < 0,05$). De acuerdo al Rho de Spearman existe una correlación positiva baja (0,290). Lo mismo ocurre con el desempeño docente y Calidad de servicio Educativo, estos resultados coinciden con Elera quien concluye que es significativa esta relación según la percepción de los padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio en su relación con el clima y un coeficiente positivo bajo en relación con el desempeño docente, según la percepción de los padres de familia. Coincide con Alarcón (2013) recoge la información que el 70 % de docentes es monitoreado sin embargo sólo un 40 % de familia están satisfechos con el servicio y atención que se les brinda, encontrándose de esta manera que el desempeño docente guarda una relación lineal con la calidad del servicio. Castillo (2017) al relacionar la calidad de servicio con la dimensión fiabilidad considerando el indicador percepción de una buena enseñanza, obtiene una media de 2.37 y una desviación estándar de 0.79, encontrando que los padres de familia están poco satisfechos con la enseñanza que la institución educativa ofrece a sus hijos. Finalmente para Chuque (2012) El 61,9% de los padres de familia considera que el servicio educativo que se les ofrece es regular, en consecuencia, el 57,1% de padres de familia que perciben la calidad de los servicios educativos como regular, seguido de un 38,1% que lo percibe como buena y solamente el 4,8% como deficiente, coincidiendo con la presente investigación donde el 56,7 % de encuestados manifiestan que están satisfechos con la gestión institucional y el 64, 2 % con la

calidad del servicio que se les brinda. De todo ello se deduce que gestión institucional y calidad de servicio no están relacionados pero tienen dimensiones que no deben dejar de ser atendidas en la mejora de los aprendizajes.

V. CONCLUSIONES

1. El 43.3% de los padres de familia encuestados se encuentran insatisfechos con la Gestión Institucional, y sólo el 56.7% se encuentran satisfechos.
2. El 80.6% de los encuestados se encuentran insatisfechos de la Evaluación de la Gestión institucional y solo el 19.4% se encuentra satisfecho.
3. Sólo el 35.5% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la capacitación del personal que brinda la IE, y el 64.2% se encuentra satisfecho.
4. El 43.3% de los encuestados se encuentran insatisfechos del desempeño docente y el 56.7% se encuentra satisfecho.
5. El 43.3% de los encuestados se encuentran insatisfechos con el clima institucional de la IE, y el 56.7% se encuentra satisfecho.
6. El 35.8% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la Calidad del servicio brindado por la IE, y el 64.2% se encuentran satisfechos.
7. La Gestión Institucional y la Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente, pues el nivel de significancia es MAYOR que 0,05 ($0,093 > 0.05$)
8. La Evaluación de la gestión institucional y la Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente, pues el nivel de significancia es MAYOR que 0,05 ($0,678 > 0.05$)
9. El clima institucional y la Calidad del servicio Educativo SI están relacionadas linealmente pues el nivel de significancia es MENOR que 0,05 ($0,017 < 0.05$)
10. La capacitación personal y la Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente pues el nivel de significancia es MAYOR que 0,05 ($0,579 > 0.05$)
12. El Desempeño docente y la Calidad de servicio Educativo si están relacionadas linealmente pues el nivel de significancia es MENOR que 0,05 ($0,017 < 0.05$)

VI. RECOMENDACIONES

1. Es muy importante que los dos aspectos: clima institucional y desempeño docente percibidos por los padres de familia de la IE 80014 Juan Pablo II, Covicorti - Trujillo, como las dimensiones que están más relacionadas con la calidad del servicio educativo que brinda la IE ,sean fortalecidos de manera permanente para mantener cautivos a los padres de familia de la indicada institución.

2. A nivel de Institución Educativa se recomienda que se vea la posibilidad de crear un programa de inducción del personal y un proyecto de políticas de estímulo para fortalecer y brindar sostenibilidad al clima institucional.

3. Sería conveniente que las estrategias aplicadas para al evaluación del desempeño docente sean afinadas con el propósito de lograr mejores resultados en esta aspecto y brindar sostenibilidad a la permanencia de los estudiantes.

4.- Se recomienda que los directivos de la IE formulen un plan estratégico para potenciar la capacitación del personal, así como las estrategias empleadas para la evaluación de la gestión institucional.

VII. REFERENCIAS

Alarcón, S. (2013), Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima metropolitana. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1168/1/alarc_on_msz.pdf.

Areche, V (2011), La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011. Recuperado de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_zv.pdf

Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial. Lima.

Camisón, Cruz y Gonzales (2006), Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación S.A.

Castillo, E. (2017) La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente de la Institución Educativa n° 80892 Los Pinos de la Ciudad de Trujillo. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10096/castillo_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuque, A. (2012), Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Recuperado de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4994/1/Chuque_ma.pdf

Elera, R. (2010). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABblica%20de%20Callao.pdf

García Luna Betzabé. (2016). Evaluación de la gestión educativa. Reflexiones. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/evaluacion-la-gestion-educativa-reflexiones/>

Farro, F. (2001). Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad. Lima. UDEGRAF

Ley 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. 2006. Lima. Abedul.

Ley General de Educación, ley N° 28044. 2003. Lima. Abedul.

Martin. B. (2000) Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Educar/article/download/20736/20576>

Ministerio de Educación (2009) Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) Segundo grado de primaria y cuarto grado de primaria de IE EIB Marco de Trabajo. Lima.

Ministerio de Educación (2014) Marco del Buen Desempeño Directivo. Recuperado de

http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf

Ministerio de Educación (2016) Compromisos de Gestión y Plan anual de Trabajo de la IE 2017. Lima. Recuperado de

<http://www.minedu.gob.pe/cge-pat/fasciculo-de-cge-2017.pdf>

Ministerio de Educación (2016) Guía para implementar y formular el Proyecto Educativo Institucional. Recuperado de

<http://www.minedu.gob.pe/pdf/proyecto-educativo-institucional.pdf>

Ministerio de Educación (2016) Resolución Ministerial 053-2016. Norma Técnica del Programa de Mantenimiento de Locales escolares. Lima. Recuperado de

<http://www.pronied.gob.pe/wp-content/uploads/RM-N%C2%B0-053-2016-MINEDU.pdf>

Montenegro I. (2003). Evaluación del desempeño docente. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá.

Pereiro, J. (2008). La satisfacción del cliente en ISO 9001. Extraído de

<http://portalcalidad.com/171>, en setiembre 2010.

Pozner, P. (1995). El directivo como gestor de los aprendizajes escolares. Buenos Aires. Ed. Aique:

Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005). Calidad en los Servicios Educativos. España. Ed. Díaz de los Santos.

Sovero, F. (2007). Cómo dirigir una Institución Educativa. Lima. AFA, Editores Importadores.S.A.

Valdes, H.(2004) La evaluación del desempeño del docente: un pilar del sistema de evaluación de la calidad de la educación en Cuba. Recuperado de

http://www.opech.cl/bibliografico/calidad_equidad/Valdes%20-%20Evaluacion%20del%20desempeno%20del%20docente.pdf

ANEXOS

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

Estimado padre de familia: la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecido por su colaboración.

Valoración: 1: Nunca
2: A veces
3: Siempre

Nº	ITEM	1	2	3
	Variable: GESTIÓN INSTITUCIONAL			
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.			
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.			
3	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la Institución Educativa.			
4	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
5	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			
6	Los padres de familia participan en la generación de un adecuado ambiente de trabajo en la Institución Educativa.			
7	El personal docente de la Institución Educativa es eficiente en el cumplimiento de su función.			
8	El personal de apoyo de la Institución Educativa es eficiente en el cumplimiento de su función.			
9	Los padres de familia conocen los objetivos de aprendizaje de los estudiantes.			
10	Los padres de familia se sienten satisfechos con los logros de aprendizaje de sus hijos.			
11	Los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad.			
	Variable: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO			
12	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del estudiante.			
13	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.			
14	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los estudiantes.			
15	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.			
16	Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación impartida en la Institución educativa.			
17	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa.			

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El instrumento utilizado en esta investigación fue tomado de la tesis de Elera (2010) “*Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*” página 64 y 73. Dicho instrumento fue validado por expertos juicio de expertos.

FICHA TÉCNICA

DE INSTRUMENTO ENCUESTA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO ADAPTADO

Procedencia del Instrumento: Tesis Clima Institucional y la Calidad del Servicio Educativo ofertado por las Instituciones Educativas Públicas de la Urbanización Dulanto de Callao – 2006. Sustentada en la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, 2007.

Nombre del Instrumento: Encuesta sobre Clima Institucional y Servicio Educativo a Docentes.

Autor del Instrumento: Salomón Berrocal Villegas

Instrumento Gestión Institucional	Instrumento Servicio Educativo
Dimensiones que mide:	Dimensiones que mide:
Identidad Institucional	Desarrollo Institucional
Relaciones Interpersonales	Satisfacción Educativa
Dinámica Institucional	Imagen Institucional

Cantidad de ítems: 36

Para demostrar la confiabilidad el instrumento fue aplicado a 30 personas mediante una prueba piloto a directivos, docentes, alumnos y administrativos de las Instituciones Educativas César Vallejo y Politécnico del Callao.

Confiabilidad: r de Pearson: 0,86 rs de Spearman: 0,93

Adaptador: Rodomiro Elera Gómez

Se elaboró un instrumento para cada estrato: Docentes, Alumnos Y Padres de Familia.

Instrumento Gestión Institucional - Docentes	Instrumento Calidad del Servicio Educativo - Docentes
Dimensiones que mide:	Dimensiones que mide:
Liderazgo Directivo	Satisfacción Educativa
Planificación Estratégica	
Evaluación de la Gestión	
Clima Institucional	
Capacitación del personal	
Desempeño Docente	

Instrumento Gestión Institucional - Alumnos	Instrumento Calidad del Servicio Educativo - Alumnos
Dimensiones que mide: Clima Institucional Capacitación del personal Desempeño Docente	Dimensiones que mide: Satisfacción Educativa
Instrumento Gestión Institucional - Padres de Familia	Instrumento Calidad del Servicio Educativo - Padres de Familia
Dimensiones que mide: Evaluación de la Gestión Clima Institucional Capacitación del personal Desempeño Docente	Dimensiones que mide: Satisfacción Educativa

Para demostrar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 20 personas de cada estrato: docentes, alumnos y padres de familia de la Institución Educativa Dora Mayer.

Confiabilidad por alfa de Cronbach de encuesta para Docentes:	0,96
Confiabilidad por alfa de Cronbach de encuesta para Alumnos:	0,74
Confiabilidad por alfa de Cronbach de encuesta para Padres de Familia:	0,73

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

Valoración: 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

Nº	ITEM	SI	NO	SUGERENCIAS
	Variable: GESTIÓN INSTITUCIONAL			
	DIMENSION: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	Indicador: Evaluación de la gestión			
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.			
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.			
3	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la Institución Educativa.			
	DIMENSIÓN: CLIMA INSTITUCIONAL			
	Indicador: Valores			
4	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
5	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			
6	Los padres de familia participan en la generación de un adecuado ambiente de trabajo en la Institución Educativa.			
	DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
	Indicador: Eficiencia de los recursos humanos			
7	El personal docente de la Institución Educativa es eficiente en el cumplimiento de su función.			
8	El personal de apoyo de la Institución Educativa es eficiente en el cumplimiento de su función.			
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DOCENTE			
	Indicador: Planificación Curricular			
9	Los padres de familia conocen los objetivos de aprendizaje de los estudiantes.			
	Indicador: Logro de aprendizaje			
10	Los padres de familia se sienten satisfechos con los logros de aprendizaje de sus hijos.			
11	Los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad.			
	Variable: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO			
	Dimensión: SATISFACCIÓN EDUCATIVA			
	Indicador: Cumplimiento de las expectativas			
12	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del estudiante.			
13	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.			
	Indicador: Motivación del educando			
14	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los estudiantes.			
15	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.			
	Indicador: Necesidades de servicio cubiertas			
16	Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación impartida en la Institución educativa.			
17	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa.			

**DETERMINACIÓN DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE
EXPERTOS - COEFICIENTE "V" DE AIKEN.**

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

Dimensión: Evaluación de la gestión							
Item	Jueces					Acuerdos	
	1	2	3	4	5		
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1

N=3

V Total

Dimensión: Clima institucional							
Item	Jueces					Acuerdos	
	1	2	3	4	5		
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1

N=3

V Total

Dimensión: Capacitación del personal							
Item	Jueces					Acuerdos	
	1	2	3	4	5		
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1

N=2

V Total

Dimensión: Desempeño docente							
Item	Jueces					Acuerdos	
	1	2	3	4	5		
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1

N=3

V Total

Dimensión: Satisfacción educativa							
Item	Jueces					Acuerdos	
	1	2	3	4	5		
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1

N=6

V Total

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Título:” RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80014 JUAN PABLO II DE LA CIUDAD DE TRUJILLO”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo que se brinda en la institución educativa N°80014 Juan Pablo II en Covicorti - Trujillo?</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación directa y significativa entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos de la IE 80014 “Juan Pablo II”</p>	<p>Objetivo General Identificar la relación existente entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti - Trujillo.</p>	<p>V1: Gestión Institucional</p>	<p>1. Gestión Institucional 1.1. La gestión 1.2. La gestión institucional 1.3. Perfil de quien dirige la gestión institucional 1.4. Los compromisos de gestión 1.5. Instrumentos de la gestión institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proyecto educativo institucional • El proyecto curricular institucional • El plan anual de trabajo. • Los proyectos de implementación y de mejoramiento educativo. <p>• Reglamento interno 1.6. Dimensiones de la gestión institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la gestión educativa. • Clima institucional. • Capacitación del personal. • Desempeño docente 	<p>Dimensión liderazgo directivo.</p>	<p>Diseño: No experimental-Descriptivo correlacional.</p> <p>Población: 291 padres de familia.</p> <p>Muestra: 67 padres de familia.</p>
<p>Problemas Específicas 1. ¿Qué relación existe entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo?</p>	<p>Hipótesis Específicas 1. La evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.</p>	<p>Objetivos específicos 1. Determinar la relación existente entre la evaluación de la gestión institucional y la Calidad del servicio educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo</p>			<p>Dimensión planificación estratégica.</p>	
					<p>Dimensión clima institucional</p>	
					<p>Dimensión capacitación del personal</p>	

<p>2. ¿Qué tipo de relación existe entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la capacitación de personal y la calidad del servicio educativo?</p> <p>4. ¿Qué relación se da entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo?</p>	<p>2. El clima institucional se relaciona de manera significativa con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.</p> <p>3. La capacitación del personal se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.</p> <p>4. El Desempeño docente se relaciona de manera significativa con la Calidad del Servicio Educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”,Covicorti – Trujillo.</p>	<p>II”, Covicorti – Trujillo.</p> <p>2. Identificar la relación existente entre el clima institucional y la Calidad del servicio educativo, brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Trujillo , Covicorti – Trujillo.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la Calidad del servicio educativo brindado en la I.E. 80014 “Juan Pablo II”, Covicorti – Trujillo.</p> <p>4. Identificar la relación existente entre el clima institucional y la Calidad del servicio educativo en la IE Juan Pablo II de Trujillo en el año 2017?</p>	<p>V2: Calidad del servicio educativo.</p>	<p>2. Calidad del Servicio Educativo.</p> <p>2.1. La calidad</p> <p>2.2. La calidad educativa</p> <p>2.2 Significado de la calidad educativa</p> <p>2.3 Significancia de la calidad en la educación y formación.</p> <p>2.4. Que no es calidad en la educación y la formación</p> <p>2.4. La calidad educativa en la ley 28044</p> <p>2.5. Evaluación de la calidad educativa.</p> <p>2.6. Calidad del servicio educativo.</p> <p>2.7. Calidad del servicio educativo y la satisfacción como dimensión.</p> <p>2.8. Dimensión de calidad de servicio educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción educativa 	<p>Dimensión desempeño docente</p> <p>Dimensión satisfacción educativa</p>	<p>Métodos De Análisis De Investigación:</p> <p>estadística descriptiva e inferencial.</p>
--	--	---	--	--	--	---



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80014 "JUAN PABLO II"
-Mz. II Lote 6 Urb. Covicorti - Trujillo - 992261437
correo: juanpabloii80014@yahoo.com



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

La que suscribe, Directora de la Institución Educativa N° 80014 "Juan Pablo II" de la jurisdicción de Trujillo:

HACE CONSTAR

Que las profesoras: Br. **MARIELA MENDOZA ALTUNA** Y Br. **LIZET EMPERATRIZ ALFARO HERRERA**, alumnas de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada "Cesar Vallejo" de Trujillo, han realizado la investigación denominada: "Relación entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo", en la Institución Educativa N° 80014 Juan Pablo II" de la ciudad de Trujillo, en nuestra Institución Educativa, habiéndoles brindado las facilidades para el acceso a la información institucional necesaria y a la aplicación de una encuesta dirigida a los padres de familia durante el año 2017.

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

Trujillo, 30 de noviembre 2017

 *Carla A. Peláez*
Mg. *Carla Arriaga Seminario PDS*
DIRECTORA

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

Estimados padres de familia: La presente encuesta que se les aplicará tiene el propósito de recopilar su opinión sobre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaremos muy agradecidos por su tan atenta colaboración.

Valoración: 1: Nunca

2: A veces

3: Siempre

N°	ITEM	1	2	3
	Variable: GESTION INSTITUCIONAL			
01	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.		X	
02	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.		X	
03	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la I.E.		X	
04	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.		X	
05	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.		X	
06	Los padres de familia participan en la generación de un adecuado ambiente de trabajo en la institución educativa.		X	
07	El personal docente de la I.E es eficiente en el cumplimiento de su función.	X		
08	El personal de apoyo de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.			X
09	Los padres de familia conocen los objetivos de aprendizaje de los alumnos a través de los carteles diversificados.		X	
10	Los padres de familia se sienten satisfechos con los logros de aprendizaje de sus hijos.		X	
11	Los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad.		X	
	Variable: Calidad del Servicio Educativo			
12	La educación impartida en la I.E. responde a los intereses y necesidades del alumnado.		X	
13	La educación impartida en la I.E. cubre las expectativas de los padres de familia.		X	
14	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.		X	
15	Durante las clases los docentes prefieren avanzar las áreas que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.		X	
16	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida I.E.		X	
17	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio que brinda la I.E.		X	



ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

Estimados padres de familia: La presente encuesta que se les aplicará tiene el propósito de recopilar su opinión sobre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaremos muy agradecidos por su tan atenta colaboración.

- Valoración: 1: Nunca
 2: A veces
 3: Siempre

N°	ITEM	1	2	3
Variable: GESTION INSTITUCIONAL				
01	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.	X		X
02	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.		X	X
03	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la I.E.		X	
04	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.		X	
05	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.		X	
06	Los padres de familia participan en la generación de un adecuado ambiente de trabajo en la institución educativa.		X	
07	El personal docente de la I.E es eficiente en el cumplimiento de su función.		X	
08	El personal de apoyo de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.		X	
09	Los padres de familia conocen los objetivos de aprendizaje de los alumnos a través de los carteles diversificados.		X	
10	Los padres de familia se sienten satisfechos con los logros de aprendizaje de sus hijos.	X		
11	Los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad.		X	
Variable: Calidad del Servicio Educativo				
12	La educación impartida en la I.E. responde a los intereses y necesidades del alumnado.	X		
13	La educación impartida en la I.E. cubre las expectativas de los padres de familia.	X		
14	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.	X		
15	Durante las clases los docentes prefieren avanzar las áreas que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.		X	
16	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida I.E.	X	X	
17	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio que brinda la I.E.	X		