



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio
en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo,
Bellavista-San Martín, 2016**

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

AUTOR

Br. Mori Mideyros, Rocío del Carmen

ASESOR

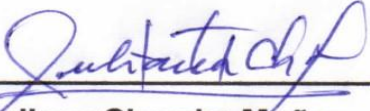
Dr. Sosa de La Cruz, Clifor Daniel

LINEA DE INVESTIGACION


Gestión y Calidad educativa-Gestión Institucional.

Picota – Perú

2016



Dra. Juliana Chumbe Muñoz
PRESIDENTE



Dr. Ludwin Villanueva García
SECRETARIO



Dr. Clifor Daniel Sosa De La Cruz
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis adorados hijos por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de la misma; a Gerson Lozano Gago mi amigo y compañero, por creer en mí y a mi querida madre por su apoyo incondicional para desarrollarme profesionalmente.

Rocío del Carmen

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a Dr. Clifor Daniel Sosa de la Cruz, por su asesoría eficaz y desinteresada en el desarrollo del presente estudio, sin la cual no hubiera sido posible el mismo.

Rocío del Cármen

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Rocío del Carmen Mori Mideyros**, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°00967070 con la tesis titulada: **Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016**, presentada en 66 folios para la obtención del grado académico de magister en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro bajo Juramento lo siguiente:

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

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

Picota, 15 febrero del 2016



Rocío del Carmen Mori Mideyros

DNI N°00967070

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, pongo a vuestra disposición el informe de la tesis titulada, **“Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016”**, trabajo realizado en el marco de mi formación para obtener el grado de Maestra en Educación y en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, quedo a la espera de sus valiosas observaciones y sugerencias.

La autora.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Realidad problemática | 13 |
| 1.2. Trabajos previos | 14 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 17 |
| 1.4. Formulación del problema | 27 |
| 1.5. Justificación | 28 |
| 1.6. Hipótesis | 28 |
| 1.7. Objetivos | 29 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | |
| 2.1. Diseño de investigación | 30 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 30 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 32 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 32 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 33 |
| 2.6. Aspectos éticos | 33 |
| III. RESULTADOS | 34 |
| IV. DISCUSIÓN | 39 |
| V. CONCLUSIONES | 41 |
| VI. RECOMENDACIONES | 42 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 43 |

ANEXOS

| | |
|---|----|
| ANEXO N° 01 Matriz de consistencia | 49 |
| ANEXO N° 02 Instrumento de recolección de datos | 53 |
| ANEXO N° 03 Ficha de validación de los instrumentos por expertos | 56 |
| ANEXO N° 04 Constancia de Validación | 62 |
| ANEXO N° 05 Constancia de Autorización para aplicación de instrumento | 65 |
| ANEXO N° 06 Acta de aprobación de originalidad de tesis | 66 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Base de datos; cuestionario aplicado a docentes. | 34 |
| Tabla 2: Percepción de los docentes sobre gestión Institucional. | 35 |
| Tabla 3: Percepción de los docentes sobre calidad del servicio educativo. | 36 |
| Tabla 4: Resultados de la correlación de Pearson. | 38 |
| Tabla 5: Análisis de varianza del modelo. | 38 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Grafico 1: Percepción de los docentes sobre gestión Institucional | 35 |
| Grafico 2: Percepción de los docentes sobre calidad del servicio educativo | 36 |
| Grafico 3: Dispersión entre las variables G.I. y C.S.E: | 37 |

RESUMEN

La presente investigación denominada, “Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174, de Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016” se desarrolló con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Para el estudio se trabajó con muestra de 14 docentes de la Institución Educativa N°0174, Fausa Sapina distrito de San Pablo.

Los resultados muestran que si existe relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. 0174 de Fausa Sapina; esto lo confirma el valor del coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0,762$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las variables, además si observamos el coeficiente de determinación (0.581), nos explica que aproximadamente el 58,1% de la Calidad del Servicio Educativo se ve influenciado por la Gestión Institucional; el 29% indicaron que la Gestión Institucional en su centro educativo es “Bueno, el 50% manifestaron que es regular y el 21% dijeron que es mala.

Sin embargo, la percepción general que tienen los docentes es que tanto la gestión institucional, como la calidad del servicio que brinda la institución se califican como “regular”. (50%).

Palabras clave: Gestión institucional, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The present research, entitled "Relationship between institutional management and quality of service in Educational Institution N°. 0174, of Fausa Sapina district of San Pablo, Bellavista-San Martin, 2016" was developed with the purpose of determining the relationship that exists Between institutional management and the quality of the educational service.

For the study, a sample of 14 teachers from the Educational Institution N ° 0174, Fausa Sapina district of São Paulo, was studied.

The results show that if there is a statistically significant relationship between the institutional management and the quality of the educational service in the I.E. 0174 by Fausa Sapina; This is confirmed by the value of Pearson's linear correlation coefficient $r = 0.762$, which indicates that there is a high positive relation between the variables, also if we observe the coefficient of determination (0.581), explains that approximately 58.1% of the Quality of the Educational Service is influenced by Institutional Management; 29% indicated that the Institutional Management in their educational center is "Well, 50% stated that it is regular and 21% said it is bad.

However, the general perception that teachers have is that both the institutional management and the quality of the service provided by the institution are described as "regular". (fifty%).

Key words: Institutional management, quality of educational service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El tema de la gestión de la Institución Educativa se ha vuelto vigente a la luz de las nuevas tendencias y reformas que se vienen implementando, para el presente trabajo hemos centrado nuestra atención en la gestión institucional, en la medida que se considera que es muy importante la implementación por parte del equipo directivo; precisamente a este nivel la dirección elabora y viabiliza la visión y la misión que finalmente se concretiza en la ejecución de proyectos

Actualmente la realidad del sistema educativo peruano evidencia que las escuelas sufren de serias carencias en su gestión, siendo la principal la actitud autoritaria de los directivos que limita la participación activa de los demás actores en la planificación institucional.

La presente investigación se desarrolló en la institución educativa N°0174, la que se encuentra ubicada en el distrito de San Pablo – provincia de Bellavista, cuenta con una infraestructura moderna y se ubica en zona rural a la que se puede acceder por una carretera nueva y asfaltada que viene generando progreso a nivel socioeconómico ya que la población principalmente se dedica a la agricultura y ganadería, sin embargo los resultados sugieren que al parecer no ofrece un servicio educativo de calidad.

La institución educativa cuenta con sus documentos de gestión, llámese PEI, PCI, Plan Anual de Trabajo, etc.), al parecer elaborados de manera descontextualizada porque su ejecución no se convierte en logros educativos significativos, que los entes educativos lo reconozcan como eficaz. Las relaciones entre los docentes y la plana directiva no son las mejores, lo cual

viene afectando el proceso de la labor educativa en todos los aspectos, evidenciándose en una falta de compromiso por parte de los docentes con su trabajo y de la plana jerárquica con la institución, afectando la labor educativa que allí se brinda.

Por eso es importante conocer en qué medida están racionadas la variable gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

La investigación es pertinente ya que asume un contenido que coadyuvará el trabajo de la institución educativa, con la intención de mejorar el servicio educativo que ésta brinda y en el proceso de desarrollo de la calidad del servicio educativo que la educación peruana requiere para garantizar el cambio transformacional que las nuevas generaciones deberán asumir.

Cabe señalar a Mario Uribe Briceño, (2000) quien afirma que “la institución de enseñanza es difícil que mejoren los resultados, si las condiciones en las cuales tienen lugar, no son las adecuadas”. Además, que, “si queremos que la educación ayude a los pobres a salir de la pobreza, primero ella misma debe salir de la pobreza”.

1.2. Trabajos previos

En relación con el presente trabajo de investigación, hemos encontrado algunas tesis que nos han permitido acercarnos un poco más al tema gracias a los aportes de sus autores.

A nivel Internacional:

Cavalcante, J. (2004), desarrolló una investigación en la que se trazó como objetivo “diagnosticar las satisfacciones del trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la región Jacobina – Bahía - Brasil”,

esto con la finalidad de comprender las deficiencias, dificultades e impases de la enseñanza - aprendizaje en su proceso de gestión y evaluar el trabajo del administrador. Afirma que “no es fácil administrar la organización escolar y que se necesita una buena comprensión de la micro y macro política en la que está inmersa”; la organización estudiantil socialmente está conformada por muchos actores que tienen diferentes perspectivas; en contextos como este es complejo el ejercicio del poder que ejercen los directivos, ya que la formación que tienen los dirigentes y los docentes es similar.

Manifiesta también que es importante que los directivos realicen procesos reflexivos constantes en relación a las políticas de la organización estudiantil para establecer acuerdos y buscar puntos de convergencia cuando existan puntos de vista divergentes, con el propósito de mejorar la calidad en el desarrollo de la gestión. Concluye finalmente que, los directivos de las Instituciones Educativas secundarias públicas para adecuarse a los retos actuales y la incertidumbre, necesitan promover el espíritu de discusión e iniciativa, la capacidad para resolver problemas y la toma de decisiones asertivas, promocionando la autonomía y el trabajo cooperativo.

Borja, A y Gaibor, J. (2007), en una investigación realizada para comprobar el impacto del liderazgo directivo en la gestión institucional para mejorar los logros en los aprendizajes de los estudiantes, afirman que la gestión institucional posibilita una comunicación fluida con todos los elementos que forman parte de la misma, logrando espacios de dialogo y participación, lo que reduce los conflictos y promueve el trabajo coordinado. Concluyen manifestando que practicando el liderazgo educativo se obtendrá buenos resultados en la gestión institucional.

A nivel nacional.

Elera, G. (2010), “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución educativa pública de Callao” desarrollo un interesante trabajo cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una institución Educativa Pública del Callao, concluye: Se demuestra que entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo existe relación significativa, con una correlación positiva pero en un nivel medio.

Boy, B. (2008), desarrollo un trabajo similar y encontró que si existe correlación entre la gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho; concluye señalando que casi todos los actores señalan que existe un clima desfavorable lo que indica que se requiere mejorar la gestión institucional

Santos, O. (2007), en su tesis “El Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de las instituciones educativas públicas de educación básica nivel secundaria del distrito de Bellavista-Región Callao”; cuyo objetivo fue determinar en qué medida se relacionan el planeamiento estratégico con la calidad de las instituciones educativas; concluye que se relacionan significativamente en un 49% y, finalmente acota que es menester regirse con una administración por objetivos para lograr un planeamiento estratégico en la institución educativa, esta deberá definir las responsabilidades en cada área para alcanzar objetivos y metas”.

Berrocal, S (2007). Realizó el estudio titulado: “La relación entre clima institucional y la calidad del servicio educativo de instituciones educativas públicas del Callao”; finaliza probando que todas las dimensiones del clima institucional se relacionan con la calidad del servicio educativo en forma positiva.

1.3. Teorías sobre gestión institucional y calidad del servicio.

Gestión institucional

Alvarado (1999), manifiesta que la gestión puede definirse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para un manejo adecuado de los recursos y el desarrollo de las actividades institucionales

Sovero (2007), manifiesta:

Que la gestión puede entenderse como un conjunto de actividades y operaciones orientadas a mejorar la conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica, del mismo modo señala entre las principales actividades de dirección a la planificación, organización, comunicación, control y participación.

La gestión institucional a su entender debe basarse en el liderazgo, reingeniería y dirección con creatividad; liderazgo entendido como la capacidad de conducir al grupo para el logro de los objetivos institucionales; reingeniería asumida como la adecuación y modernización de los diversos procesos para la mejora de la gestión.

Para Farro (2001), la gestión institucional es la capacidad que tiene la institución educativa para ejecutar e implementar su plan estratégico, mediante la asignación de presupuestos en los respectivos Planes Operativos Institucionales (POI), los que deberán estar alineados a la visión y misión institucional.

De acuerdo con Buitrón (2006), los factores determinantes en la calidad de los centros educativos son el aprovechamiento adecuado de los recursos materiales disponibles, los recursos humanos, la dirección, gestión administrativa y académica del centro, el desarrollo de los aspectos

pedagógicos como la evaluación, objetivos y contenidos y el tratamiento diverso de la metodología didáctica; manifiesta que existe correlación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que se ofrece.

En la gestión institucional existen instrumentos básicos que sirven para orientar el trabajo direccional que son: el Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Curricular Institucional, el Plan Anual de Trabajo y los planes de innovación; debiendo formularse con la participación de todos los actores educativos, a través de la reflexión y el compromiso para el logro de objetivos, en donde los educandos son lo más importante.

Dimensiones de la gestión institucional

Para lograr una gestión institucional de calidad se debe obedecer a determinados componentes de gestión, los cuales se constituyen en las dimensiones que se considerarán diariamente en el trabajo:

Liderazgo directivo

Existe abundante literatura propuestas acerca de liderazgo en educación, al respecto, Alvarado (1999) afirma que “Rensis Likert identifica los siguientes estilos: autocrático -explotador, autocrático benevolente, consultivo grupal y el participativo, basado en la forma como se administra”; por su parte Kurt Lewin identificó los estilos: autocrático, democrático y liberal o laissez faire. De otro lado “Max Weber formula los tres tipos clásicos de liderazgo referidos al plano político: racional, tradicional y carismático.

Al respecto Huari, (2007) se refiere al líder controlador y manifiesta que este absorbe la responsabilidad del trabajo y las decisiones del grupo, este estilo limita la participación de los subordinados quienes no revelen todo lo que saben porque están temerosos de las consecuencias que pudieran suscitarse. El otro estilo a que hace mención Huari es al que también se le

conoce como situacional o contingencial, el cual se manifiesta a nivel técnico en acuerdos sutiles mediante una serie de pactos, acuerdos o transacciones cuya finalidad es satisfacer los intereses en forma mutua. Y, por último, menciona el liderazgo transformacional que busca convertir a los profesores en líderes de la actividad educativa, motivándolos a través de logros, para lo cual facilita los recursos necesarios para que alcancen más de lo que esperaban conseguir.

Elera (2010), menciona que algunos autores coinciden que no existe un estilo de liderazgo que sea el más efectivo, todo depende de las circunstancias, son los líderes quienes eligen el estilo que más se adapte a una situación concreta; a éste llaman liderazgo situacional. Manifiesta también que el liderazgo no debe ser concebido como uso de poder, autoridad o influencia y que muy por el contrario el líder debería tener la capacidad para motivar y persuadir a su personal para seguirlo, generando la confianza suficiente en las acciones que ejecuta.

Cavalcante (2004), cuando se refiere al liderazgo directriz, sostiene que para adaptarse a los desafíos del cambio y de la incertidumbre los directores de las escuelas secundarias públicas, necesitan promover el espíritu de iniciativa y de cuestionamiento, desarrollar la capacidad de resolución de problemas y de la toma de decisiones, a través de una creciente autonomía, promoviendo de manera permanente el trabajo cooperativo y el desarrollo de la creatividad para adecuarse positivamente al nuevo contexto donde se hace imprescindible el uso de las nuevas herramientas tecnológicas..

Elera (2010), manifiesta:

En resumen, la acción de movilizar a las personas en una determinada dirección por medios no coercitivos, en base a ideas, carácter, talento, voluntad y habilidad administrativa se llama liderazgo, este a su vez debe ser entendido como el proceso mediante el cual el personal de una institución es

conducido para la ejecución de acciones orientado al logro de determinados objetivos. En conclusión, podemos afirmar que el líder debe ser participativo, democrático, estratégico, transformacional y debe actuar de acuerdo a la situación concreta.

La planificación estratégica

Elera (2010) lo define como una función fundamental de la gestión educativa de calidad, es contar con la planificación estratégica, entendida esta como un proceso continuo que implica un conjunto de etapas ordenadas por medio de las cuales se analiza la realidad de una institución u organización educativa identificando sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; en función a este diagnóstico se pronosticará el futuro para lo cual se fijaran objetivos y metas a lograrse en el mediano y largo plazo..

Para Alvarado (1999), la planificación educativa es “un proceso ordenado racional y sistemático de proyectos y actividades a desarrollar, para lo cual se debe asignar los recursos existentes, de manera adecuada, esto conllevará al logro de los objetivos educacionales, con relación a la planeación estratégica, considera, que debe entenderse como un proceso racional y como una actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable y no sólo posible de la institución, para mantener una concordancia permanente entre los propósitos y metas (filosofía), las capacidades de la organización y las oportunidades que siempre son cambiantes” , añadiendo además que comprende las siguientes fases: orientación política, diagnóstico, formulación del plan, aprobación, ejecución y evaluación.

Para Farro (2001), la definición de la visión es el proceso medular en el planeamiento estratégico educativo pues permite trazar las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas”. Esto, agrega, supone la participación activa de los diferentes

actores educativos: equipo directivo, profesores, alumnos, ex -alumnos, personal de apoyo administrativo y padres de familia. Es por ello que la planificación estratégica se constituye en vital, en la mejora de la gestión, porque de ella dependerán todas las otras acciones necesarias del proceso educativo de calidad.

Evaluación de la gestión educativa

De acuerdo con Elera (2010), la evaluación de la gestión educativa es un proceso mediante el cual se recoge información para la toma de decisiones en pro de mejorar la calidad educativa, por eso es vital entender que la evaluación forma parte toda actividad educativa, esta debería constituir un “modus vivendi” de los diferentes actores educativos. Por su parte Alvarado (1999), manifiesta que antes de ejecutar el plan es pertinente “una evaluación ex ante, ya que permitirá tener claridad a donde queremos llegar y no caminar ‘a ciegas’ y que conduzca a resultados totalmente inciertos o inesperados”. Para ello plantea que dicha evaluación ex ante comprenderá: objetividad, relevancia, coherencia, racionalidad, aspecto metodológico y participación. Y en cuanto a la evaluación de la ejecución o ex post, estima que debe comprender: eficacia, impacto, eficiencia y retroalimentación.

Clima institucional

Denominado como aquel ambiente producto de las interacciones entre los individuos que laboran en una institución educativa. Generar un clima organizacional pertinente, netamente está enmarcado dentro de las funciones de la plana jerárquica de una escuela; esto significa que deben fomentar un ambiente en donde los miembros de la comunidad educativa se sientan dogmáticamente comprometidas con la visión y misión de la institución educativa, a través del respeto, la empatía, la participación activa, el trabajo en equipo y la comunicación asertiva.

De acuerdo con Martín (2000), el clima institucional, viene a ser la percepción colectiva de la organización en su conjunto, constituye el espacio en donde confluyen los miembros de la institución educativa y a partir de la cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada organización educativa; el clima institucional puede ser vínculo u obstáculo para el desempeño de la organización, de tal manera que se constituye en un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran; manifestándose en términos de compromiso con la institución, lo que contribuye a la cohesión entre el personal, participación, cooperación, ayuda, confianza y responsabilidad.

Capacitación del personal

La capacitación es un imperativo para estar preparado y poder enfrentar nuevas eventualidades, nuevas realidades, nuevas situaciones. Todo profesional tiene que adicionar a su licenciatura o estudios técnicos, nuevos estudios que lo mantengan actualizado con los cambios que se producen cada día como consecuencia del incremento incesante del conocimiento en todas las áreas del saber. Los docentes y demás trabajadores de una institución educativa no pueden estar al margen de esta dinámica que se desarrolla en la actualidad.

De acuerdo con Elera (2010); si queremos lograr la excelencia en la gestión de la institución educativa, a formación, perfeccionamiento y actualización del personal de la institución es un elemento crucial. Aquí es donde se hace necesario invertir en la formación continua de todo el personal.

La capacitación del personal tiene que entenderse como una inversión y no como un gasto. Los docentes deben tener oportunidad de capacitarse anualmente; de hecho los modelos de calidad reconocidos internacionalmente proponen un plan anual de reciclaje para que los docentes aprendan nuevas técnicas para enseñar”

Correa de Molina (20059) opina en los siguientes términos:

Si aplicamos a la organización educativa, el paradigma de la administración moderna significa visionar un futuro centrado en la trípode: anticipación, innovación, excelencia; siendo esta última la meta del milenio que iniciamos, esta nos proporcionará una ventaja competitiva, pero no competitividad que busca desalojar al adversario, sino aquella competitividad centrada en la durabilidad. Si la institución educativa no cuenta con los componentes de la excelencia (estándares de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad, búsqueda constante de la excelencia, habilidad para conocer la forma correcta para hacer las cosas la primera vez), entonces, tiene muy pocas posibilidades de entrar y mantenerse en este nuevo escenario.

Desempeño docente

Para Montenegro (2003), el desempeño docente constituye el principal factor de calidad del servicio educativo, por eso es necesario caracterizar el ejercicio profesional que nos permita contar con un perfil que integre competencias básicas y específicas, entendiendo que las competencias son patrones generales de comportamiento, mientras los desempeños constituyen acciones concretas mediante las cuales se ejerce la labor; el principal indicador de desempeño es la formación de personas íntegras y competentes, por eso dice, “que la calidad educativa y la cualificación de la profesión docente son dos variables con un alto nivel de correlación.

En la Institución Educativa, el docente es el principal gestor del proyecto educativo, es quien vislumbra el horizonte, quien diseña el currículo y en una interacción permanente con los estudiantes, contribuya a orientar y dirigir su proceso de formación. En este contexto el desempeño docente ocupa un lugar protagónico y se convierte en factor preponderante de la calidad educativa. Desde luego este proceso requiere ser evaluado para ser

mejorado cada vez en pos de mejorar la calidad educativa y perfeccionar la calidad del docente, en un proceso objetivo basado en estándares de calidad, para que sea equitativo.

Desempeño directivo

Según el MINEDU – Perú (2012), en el Marco de Buen Desempeño Directivo, establece, toda institución educativa necesita liderazgo directivo. Persona o personas que asuman la conducción de la organización en relación a las metas y objetivos. La reforma de la escuela requiere configurar este rol desde un enfoque de liderazgo pedagógico. Un líder que influye, inspira y moviliza las acciones de la comunidad educativa en función de lo pedagógico. Es una opción necesaria y pertinente a la propuesta de escuela que queremos; que aspira a organizarse y conducirse en función de los aprendizajes y que para ello, logre vincular el trabajo docente, clima escolar acogedor y la participación de las familias y comunidad. La gestión escolar, asumida como “conjunto de acciones articuladas entre sí que emprende el equipo directivo en una escuela para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica en y con la comunidad educativa” (p.12).

Calidad del servicio educativo.

De la Orden (1991), considera que la calidad de la educación es el resultado de la relación que se da entre los componentes básicos, internos y externos del sistema o de la institución educativa; relación que se da entre las dimensiones siguientes: Rasgos socioculturales, perfil axiológico y conjunto de aspiraciones y necesidades educativas de la comunidad y los individuos, fines generales de la educación y metas institucionales y finalmente objetivos específicos planteados por docentes y educandos en los distintos niveles y asignaturas.

Considera como Inputs al sistema el reclutamiento de alumnos y profesores, equidad de acceso y de asignación de recursos; procesos y medios didácticos y organizativos (currículo, instrucción, dirección. Liderazgo, gestión, clima institucional y de clase, recursos económicos).

A todas estas dimensiones lo sintetiza en tres que son: la calidad educativa: funcionalidad, eficacia y eficiencia, puntualiza que las relaciones entre estas tres dimensiones son evidentes, en tal sentido carece de sentido hablar de eficiencia en ausencia de eficacia y es dudoso considerar como eficaz una institución que logra unos objetivos poco relevantes para la comunidad. De tal manera que una institución educativa será considerada escasamente eficaz y funcional si logra sólo algunos objetivos que se pueden señalar como altamente significativos para los educandos y la comunidad y falla en otros debido a deficiencias en la distribución del tiempo y los recursos de enseñanza. Entonces, según su criterio, la calidad de los servicios educativos 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. Por otro lado, es importante mencionar lo que decía Alvarado en 1999, en relación a la calidad del servicio educativo de nuestros educandos.

La calidad educativa en la ley 28044.

Es pertinente también mencionar lo que se establece como calidad educativa en la ley 28044. Título II Universalización, calidad y equidad de la educación Capítulo III, artículo 13, menciona que:

“corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas”. Y conceptúa que calidad de la educación “es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los

retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”, para lo cual deben interactuar determinados factores:

Los lineamientos generales del proceso educativo, en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.

Los currículos básicos, comunes a todo el país, la inversión mínima por alumno, la formación inicial y permanente que garantice la idoneidad de los docentes y autoridades educativas junto a una carrera pública que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.

También son relevantes la infraestructura, equipamiento adecuado de la institución educativa unida a la investigación e innovación educativa.

Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorezcan el proceso educativo.

Dimensión de Calidad del Servicio Educativo.

La variable Calidad del Servicio Educativo es medida mediante la dimensión de Satisfacción Educativa respondiendo principalmente al nivel de resultados obtenidos de los servicios brindados en la institución educativa.

Satisfacción educativa.

En esta investigación se mide la dimensión satisfacción educativa con los siguientes indicadores: cumplimiento de las expectativas, motivación por aprender y necesidades de servicio cubiertas.

La motivación del educando.

Para Sarramona (2008) la educación debería satisfacer las necesidades de los educandos”, a este principio le atribuye categoría axiomática. Además agrega que es la propia educación la que debe despertar necesidades educativas en los educandos. Agregando que partir de las necesidades garantiza la motivación del educando hacia el proceso de aprendizaje y educativo en general. Y que “la motivación no es otra cosa que la orientación y activación de la conducta”.

No puede existir dirección del aprendizaje si el alumno no está motivado: en ese sentido sostiene que, motivar es predisponer al alumno hacia lo que el docente quiere enseñar; es llevarlo a participar activamente en las actividades escolares. Los propósitos de la motivación del educando consisten en despertar el interés, estimular el deseo de aprender y dirigir los esfuerzos para alcanzar objetivos definidos. La motivación es un factor decisivo en el proceso del aprendizaje y. Esta motivación puede ser intrínseca, si está interiorizada en el educando; y es extrínseca si es el docente quien tiene que generarla.

1.4. Formulación del Problema.

Problema general.

¿Cómo se relaciona la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N°0174, de Fausa Sapina?

Problemas específicos:

- ¿Cómo se relaciona el nivel de la gestión institucional en la institución educativa N°0174, de Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista - San Martín, 2016?

- ¿Cómo se relaciona el nivel de la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174, de Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista - San Martín, 2016?

1.5. Justificación del estudio.

Los resultados que se obtengan mediante la presente investigación ayudaran a enriquecer por un lado el aspecto **teórico**, ya que se constituirá en un valioso aporte en referencia a la gestión institucional y la calidad del servicio en la I.E. N°0174, de Fausa Sapina distrito de San Pablo – Bellavista de la región San Martín. Desde el aspecto **práctico**, los resultados de la investigación será de suma importancia para los directores que hace poco asumieron el cargo por concurso en la RED de San Pablo y la provincia de Bellavista y es aquí donde la información recogida se convierte en un recurso valioso para los nuevos directores que buscan mejorar el servicio de enseñanza en las instituciones educativas; desde el aspecto **metodológico** permitió validar un instrumento sencillo pero que permite recoger información valiosa para enriquecer la información que ya se contaba hasta la fecha.

1.6. Hipótesis.

H1:

Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.

Ho:

No; existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.

Hipótesis específicas:

El nivel de la gestión institucional en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, es significativa.

El nivel de la calidad del servicio educativo en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, es significativa.

1.7. Objetivos:

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174, Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista San Martín, 2016.

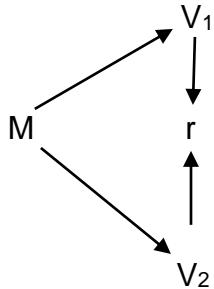
Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la gestión institucional de la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.
- Determinar el nivel de la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.

II. MARCO METODOLOGICO

2.1. Diseño de la 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). Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

V₁ = Variable Gestión Institucional

V₂ = Variable Calidad del Servicio Educativo

r = Relación entre variables

2.2. Variables, operacionalización

Variables.

Las variables del proyecto de investigación son:

Variable 01: Gestión Institucional

Variable 02: Calidad del Servicio Educativo.

Operacionalización de variables

Leyenda: 1 – Mala 2 - Regular 3 - Buena

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---------------------------------------|---|--|---------------------------|------------------------------------|---------|
| V1: Gestión Institucional | 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. Elera (2010, p.37). | La gestión Institucional se medirá a través de una encuesta sobre el liderazgo directivo, la Planificación estratégica, la Evaluación de la Gestión, el Clima Institucional, la capacitación del personal y el Desempeño docente | Liderazgo Directivo | Toma de decisiones | Buena |
| | | | | Estilo de liderazgo | Regular |
| | | | | Participación y trabajo en equipo | Mala |
| | | | Planificación estratégica | Diagnóstico | Buena |
| | | | | Elaboración de proyectos | Regular |
| | | | | Priorización de problemas | Mala |
| | | | Evaluación de la gestión | Cumplimiento de las metas | Buena |
| | | | | Evaluación de la gestión | Regular |
| | | | | Evaluación de los resultados | Mala |
| | | | Clima institucional | Relaciones interpersonales | Buena |
| Solución de conflictos Valores | Regular Mala | | | | |
| Capacitación del personal | Actualización pedagógica | Buena | | | |
| | Eficiencia en el uso de los recursos humanos | Regular Mala | | | |
| Desempeño docente | Planificación curricular | Buena | | | |
| | Planificación de la clase | Regular Mala | | | |
| V2: Calidad del servicio educativo | Calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa le ofrece. Pero la calidad del servicio debe darse tanto a nivel de procesos como de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán. El núcleo del proceso educativo es la formación del educando, mientras que los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que logran y la satisfacción de los usuarios. Elera (2010, p.38) | Esta variable se medirá mediante una encuesta que recoge información sobre satisfacción educativa. | Satisfacción educativa | Cumplimiento de las expectativas. | Buena |
| | | | | Motivación del educando. | Regular |
| | | | | Necesidades de servicio cubiertas. | Mala |

2.3. Población y muestra.

Población:

La población estará constituida por los 14 docentes de la I.E.N°0174, de Fausa Sapina, distrito de San Pablo.

Muestra:

Por tratarse de una Institución Educativa del ámbito rural la muestra es igual a la población, es decir, 14 docentes de la Institución Educativa N°0174, de Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.

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

Técnica:

Para el presente trabajo la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; según Briones (2008) estas permiten conseguir una información válida y confiable.

Instrumento:

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Chávez (2007, p. 193), expresa que “la validez es la eficiencia con que un instrumento mide lo que pretende medir”.

La validez del instrumento es sometido al juicio de expertos entregándole a cada uno una copia, se procedió a la consulta de tres (3) expertos en el área de metodología de la investigación, magíster en gestión educativa quienes revisaron el cuestionario identificado.

Confiabilidad

El procesamiento y análisis se sujetará a lo siguiente:

- Elaboración de tablas, en los cuales se hará la distribución de frecuencias absolutas y porcentuales.
- Elaboración de gráficas circulares.
- Análisis e interpretación de datos y resultados.
- Coeficiente de correlación de Pearson, cuya fórmula es la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n \bar{x} \bar{y}}{(n-1) s_x s_y} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

Dónde:

- r = Coeficiente
- x = Valores de la variable 1
- y = Valores de la variable 2
- n = Sujetos de la muestra.

2.5. Métodos de análisis de datos.

El tratamiento estadístico se hará utilizando la hoja de cálculo Excel, los datos se presentarán en tablas de distribución de frecuencias, en las que se aplicara la estadística descriptiva e inferencial y para el cálculo de la correlación se utilizó el Base de datos, SPSS VER. 21.

2.6. Aspectos éticos.

Por cuestiones éticas no se revelará las identidades de las personas que participaron en la muestra, solo se referirá a los resultados encontrados.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados generales.

Tabla 01: Base de datos; cuestionarios aplicados a los docentes.

| Docente | Gestión Institucional | | Calidad del Servicio Educativo | |
|-----------------|-----------------------|----------------|--------------------------------|----------------|
| | Valor | Escala | Valor | Escala |
| 1 | 121 | Buena | 15 | Regular |
| 2 | 92 | Regular | 11 | Mala |
| 3 | 105 | Regular | 10 | Mala |
| 4 | 108 | Regular | 17 | Regular |
| 5 | 86 | Regular | 16 | Regular |
| 6 | 82 | Mala | 13 | Mala |
| 7 | 132 | Buena | 18 | Regular |
| 8 | 95 | Regular | 15 | Regular |
| 9 | 98 | Regular | 18 | Regular |
| 10 | 110 | Regular | 17 | Regular |
| 11 | 65 | Mala | 9 | Mala |
| 12 | 72 | Mala | 12 | Mala |
| 13 | 128 | Buena | 22 | Buena |
| 14 | 141 | Buena | 21 | Buena |
| Promedio | 103 | Regular | 15 | Regular |

Fuente: I.E. N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016

Interpretación: La tabla 01 muestra los valores obtenidos en el desarrollo de los cuestionarios sobre gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016; como respuesta de los docentes de la institución; se puede observar que se realizó un cambio de escala valorativa en los resultados respecto a las encuestas, este cambio valorativa es necesario para responder el nivel de percepción de los docentes respecto a las variables de estudio y así poder dar respuesta a las objetivos y contrastar con las hipótesis planteadas.

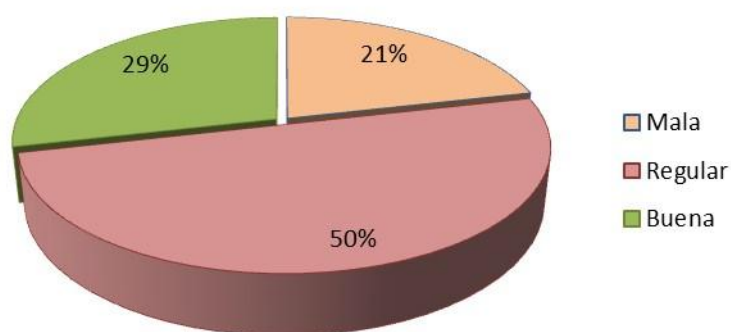
3.2. Nivel de la gestión institucional de los docentes en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.

Tabla 02: Percepción de los docentes sobre la Gestión Institucional.

| Gestión Institucional | Puntaje | Docente | Porcentaje |
|-----------------------|-----------|-----------|-------------|
| Mala | 50 a 99 | 3 | 21% |
| Regular | 100 a 149 | 7 | 50% |
| Buena | 150 | 4 | 29% |
| TOTAL | | 14 | 100% |

Fuente: Tabla 01.

Gráfico 01: Percepción de los docentes sobre la Gestión Institucional (%).



Fuente: Tabla 02.

Interpretación: De la tabla 02 y el gráfico 01, podemos observar el número y porcentaje de docentes que respondieron a la encuesta sobre Gestión Institucional por escala valorativa; los puntajes de la escala corresponden a la suma de los ítems propuestos en el instrumento de recolección de datos anexada en el trabajo de investigación; se puede observar que: 3 docentes que representan el 21% del total de la muestra percibieron que la Gestión Institucional en su centro educativo es “Mala”, mientras que 7 docentes que representan el 50% y donde se encuentra la mayor concentración de respuesta percibieron que es “Regular”, sólo 4 docentes que representan el 29% indicaron que la Gestión Institucional en su centro educativo es “Bueno”.

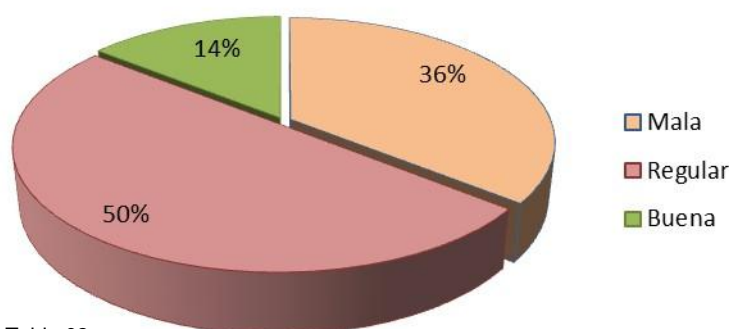
3.3. Nivel de calidad del servicio de los docentes en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.

Tabla 03: Percepción de los docentes sobre la Calidad del Servicio Educativo.

| Calidad del Servicio Educativo | Puntaje | Docente | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-----------|-------------|
| Mala | 8 a 15 | 5 | 36% |
| Regular | 16 a 22 | 7 | 50% |
| Buena | 24 | 2 | 14% |
| TOTAL | | 14 | 100% |

Fuente: Tabla 01.

Gráfico 02: Percepción de los docentes sobre la Calidad del Servicio Educativo (%).



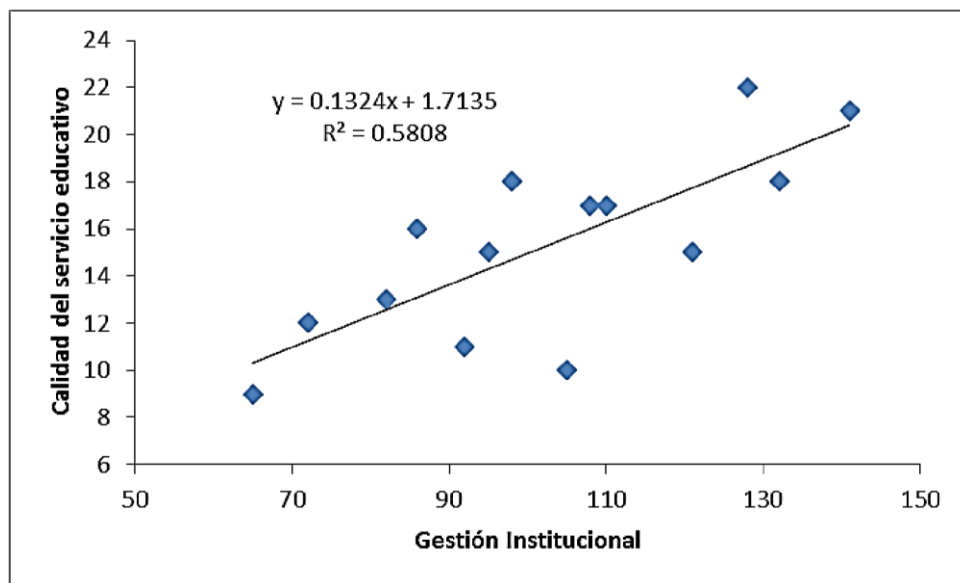
Fuente: Tabla 02.

Interpretación: De la tabla 03 y el gráfico 02, podemos observar el número y porcentaje de docentes que respondieron a la encuesta sobre Calidad del Servicio Educativo por escala valorativa; los puntajes de la escala corresponden a la suma de los ítems propuestos en el instrumento de recolección de datos anexada en el trabajo de investigación; se puede observar que: 5 docentes que representan el 36% del total de la muestra percibieron que la Calidad del Servicio Educativo en su centro laboral es “Mala”, mientras que 7 docentes que representan el 50% y donde se encuentra la mayor concentración de respuesta percibieron que es “Regular”, sólo 2 docentes que representan el 14% indicaron que la Calidad del Servicio Educativo en su centro laboral es “Bueno”.

3.4. Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.

Para el estudio de correlación entre las variables se usó el coeficiente de correlación de Pearson; este coeficiente es usado cuando las variables tienen comportamiento cuantitativo; al sumar los valores de la escala determinada en los instrumentos de recolección de datos nuestras variables gestión institucional y la calidad del servicio se transforman en un estudio de tipo cuantitativo que satisface las condiciones de la prueba de correlación de Pearson.

Gráfico 03: Gráfico de Dispersión entre las Variables: Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo



Fuente: Base de datos elaborado por el autor.

Interpretación: Del gráfico de dispersión entre las variables: Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, podemos observar que los puntos correlacionados se acercan mucho a la línea, lo que nos hace suponer que el modelo lineal y por consiguiente la correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos.

Tabla 04: Resultados de La Correlación de Pearson

| <i>Estadísticas de la regresión</i> | |
|---|-------|
| Coeficiente de correlación | 0.762 |
| Coeficiente de determinación R ² | 0.581 |
| R ² ajustado | 0.546 |
| Error típico | 2.649 |
| Observaciones | 14 |

FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 21

Interpretación: En la tabla 04, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0,762$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe una alta relación significativa positiva entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016. Además si observamos el coeficiente de determinación (0.581), nos explica que aproximadamente el 58,1% de la Calidad del Servicio Educativo se ve influenciado por la Gestión Institucional.

Tabla 05: Análisis De Varianza Del Modelo

| | <i>Grados de libertad</i> | <i>Suma de cuadrados</i> | <i>Promedio de los</i> | <i>F</i> | <i>Valor crítico de F</i> |
|-----------|---------------------------|--------------------------|------------------------|----------|---------------------------|
| Regresión | 1 | 116.655 | 116.655 | 16.625 | 0.002 |
| Residuos | 12 | 84.203 | 7.017 | | |
| Total | 13 | 200.857 | | | |

FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 21

Interpretación: Debido que el valor crítico de F (0.002) es menor a la probabilidad de cometer error (0.05), podemos concluir que el modelo lineal se ajusta a nuestros datos, es decir al 95% de confianza, existe relación entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

El coeficiente de correlación de Pearson muestra que existe una alta relación significativa positiva entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016, esto coincide con lo que encontró Boy Barreto (2008, p.40), quien da conocer la correlación existente entre la gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho; para el caso de la I.E. 0174 el valor del coeficiente de determinación (0.581), explica que aproximadamente el 58,1% de la Calidad del Servicio Educativo se ve influenciado por la Gestión Institucional.

En relación a la percepción sobre el nivel de la gestión institucional se puede observar que: 3 docentes que representan el 21% del total de la muestra percibieron que la Gestión Institucional en su centro educativo es “Mala”, mientras que 7 docentes que representan el 50% y donde se encuentra la mayor concentración de respuesta percibieron que es “Regular”, sólo 4 docentes que representan el 29% indicaron que la Gestión Institucional en su centro educativo es “Bueno, al respecto hay una aproximación a lo que encontró Beriguete Jj y Segura (2008, P.19), quienes en una investigación sobre satisfacción con la gestión educativa en República Dominicana encontraron que el 52% se encuentran poco satisfechos, además sostienen que la gestión de la calidad de las instituciones educativas ha de ser global, incidiendo sobre las personas, sobre los recursos, sobre los procesos, y sobre los resultados, promoviendo sus acciones recíprocas y orientando el sistema en su conjunto hacia el estado cualitativo que caracteriza las Instituciones Educativas excelentes.

En relación al nivel de la calidad del servicio educativo el 36% lo percibe como mala, el 50% percibe que es “Regular” y el solo para el 14% la Calidad del Servicio Educativo en su centro laboral es bueno, aquí discrepamos fuertemente con Boy Barreto (2008, p.40), da conocer la correlación existente entre la gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa

privada San Agustín de San Juan de Lurigancho, donde encontró que el 96.5% de los docentes percibe que la gestión institucional de los directivos es poco satisfactoria.

El 29% que manifiesta que la gestión en la I.E. 0174 es buena, tiene que ver mucho con el liderazgo del director, esto coincide con la teoría ya que Borja, A y Gaibor, J (2007, p.33) afirman que a través de la gestión institucional se facilita el despliegue de todo el aparato comunicacional con el personal, el cual tiene por objeto: promover la comunicación entre los integrantes de la institución, facilitar la integración entre los intereses personales y los de la institución, reducir los focos de conflicto interno mediante el fortalecimiento de la cohesión de los miembros y contribuir a la creación de espacios de información, participación y libre opinión.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe una alta relación significativa positiva entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016. Además si observamos el coeficiente de determinación (0.581), nos explica que aproximadamente el 58,1% de la Calidad del Servicio Educativo se ve influenciado por la Gestión Institucional, del gráfico de dispersión entre las variables: Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, podemos observar que los puntos correlacionados se acercan mucho a la línea, lo que nos hace suponer que el modelo lineal y por consiguiente la correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos.
- 5.2. La percepción que tienen los docentes sobre el nivel de la gestión institucional de la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista San Martín, 2016 está en el nivel regular, de la tabla 02 y el gráfico 01, se observa que el número y porcentaje de docentes que respondieron a la encuesta sobre Gestión Institucional por escala valorativa; los puntajes de la escala corresponden a la suma de los ítems propuestos en el instrumento de recolección de datos anexada en el trabajo de investigación; se puede observar que: 3 docentes que representan el 21% del total de la muestra percibieron que la Gestión Institucional en su centro educativo es “Mala”, mientras que 7 docentes que representan el 50% y donde se encuentra la mayor concentración de respuesta percibieron que es “Regular”, sólo 4 docentes que representan el 29% indicaron que la Gestión Institucional en su centro educativo es “Bueno”.
- 5.3. Según los docentes el nivel de la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016, es regular, en la tabla 03 y el gráfico 02, podemos observar el número y porcentaje de docentes que respondieron a la encuesta sobre Calidad del Servicio Educativo.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A los directivos de la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016, ajustar aquellos aspectos de la gestión institucional que aparecen como débiles para así mejorar la Calidad del Servicio Educativo, ya que esta se ve influenciado por la Gestión Institucional.

- 6.2. A la comunidad educativa de la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina, trabajar de manera coordinada, con una visión compartida a fin de que en un futuro cercano se pueda pasar de regular a buena en percepción de la gestión institucional.

- 6.3. Realizar talleres de sensibilización a todo el personal, bajo el enfoque de procesos y de la calidad total, a fin de superar la percepción de “regular” que hoy es predominante y pasar a en el futuro a buena en cuanto a la calidad del servicio que se brinda en la institución.

VI . REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, A. (2001). La excelencia gerencial en educación. Lima: Derrama Magisterial. Lima Perú.
- Ander, E (1997). Diccionario de Pedagogía. Buenos Aires: Magisterio Pág. 110 (BC de San Marcos) R/LB 15 A57
- Bolivar, A. (2009). Una dirección para el aprendizaje. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE), 7(1).
- Berrocal, S. (2007). Clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las II.EE.PP. del nivel secundaria de la urbanización Dulanto del Callao-2006. Tesis de post grado UNE. Lima.
- Bravo, D., Sevilla, P. y Miranda, L. (2008). Equipos directivos y resultados de los estudiantes: evidencia a partir de la asignación de desempeño.
- Bravo, M. y Verdugo, S. (2007). Gestión escolar y éxito académico en condiciones de pobreza. REICE, 5(1), 121-144.
- Calero, M. (1998). Hacia la excelencia de la educación. Lima. Carbone, R., Olgún
- J. C., Ostoic, D., Ugalde, P., y Sepúlveda, L. (2008). Situación del Liderazgo Educativo en Chile. Santiago: MINEDUC - UAH.
- Carlson, B. A. (2000). ¿Qué nos enseñan las escuelas sobre la educación de los niños en Chile? Revista de la CEPAL, 72, 165-184.
- Chiavenato, I (1986). Introducción a la teoría general de la administración. México DF: Mc Graw Hill. Pág. 183 (B. Publica de Lima)
- Cavalcante, J.J. (2004), Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina (Bahía -Brasil). Tesis.
- Day, C., Sammons, P., Hopkins, D., Harris, A., Leithwood, K., Gu, Q., et al. (2009).
- The Impact of School Leadership on Pupil Outcomes. Final Report (No. DCSF-RR108): Department for children, schools and families. Disponible en: <http://www.e-liderar.org/documents/RS/pdfs/The-impact-of-schoolleadershipFinal.pdf>
- Elera, G. (2010) “La gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución educativa pública de Callao. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa. Lima Perú.

- Eyzaguirre, B. y Fontaine, L. (2008). Las escuelas que tenemos. Santiago: CEP.
- Garay, S. (2008). Modelo de liderazgo para una dirección efectiva. En O.
- Gallegos, A. (2004). Gestión educativa en el proceso de descentralización. Lima: San Marcos.
- Leithwood, K., Day, C., Sammons, P., Harris, A., y Hopkins, D. (2006). Successful School Leadership. What it is and how it influences pupil learning. UK: National College for School Leadership.
- Leithwood, K., Harris, A., y Hopkins, D. (2008). Seven strong claims about successful school leadership. *School Leadership and Management*, 28(1), 27
- López, P. (2008). Modelo de liderazgo para una dirección efectiva.
- Maureira (Ed.), *Perspectivas de gestión para la innovación y el cambio educativo*. Santiago: Ediciones UCSH.
- Mansilla, J.(2007). Tesis de Doctorado: "Influencia del estilo directivo, el liderazgo estratégico y la gestión eficaz de tres directores en el rendimiento promedio de los estudiantes de la cohorte educativa 2001-2005 en la Institución "Inmaculada Concepción". Lima.
- Majluf, N. y Hurtado, J. M. (2008). *Hacia una mejor gestión en los colegios. Influencia de la cultura escolar sobre la educación*. Santiago: Andros Impresores-
- MINEDUC (2009). Resultados prueba SIMCE 2008.
- Raczynski, D. y Muñoz, G. (2006). Factores que desafían los buenos resultados educativos de las escuelas en sectores de pobreza. En S. Cueto (Ed.), *Educación y brechas de equidad en América Latina* (pp. 275-352). Chile: PREAL.
- Rincon, J. (2005). Tesis de Maestría: "Relación entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño docente del Valle del Chumbao en la provincia de Andahuaylas. Año 2005". Lima: "UNMSM".
- Santos, O. (2007) "El Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de las instituciones educativas públicas de educación básica nivel secundaria del distrito de Bellavista-Región Callao"
- Valdivia, E (2003). *Liderazgo y gestión en los centros de educación técnica*. Lima: Cartolan EIRL. Pág. 10 (B.N. del Perú)

Volante, P. (2008). Influencia del liderazgo Instruccional en resultados de aprendizaje. Santiago: CEPPE.

Weinstein, J. (2009). Liderazgo directivo, asignatura pendiente de la reforma educacional chilena. Estudios Sociales, 117, 123-147.

ANEXOS

Anexo 01 - Matriz de consistencia

Título: “Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martin, 2016”.

Autor: Br. Rocío del Carmen Mori Mideyros

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES DE ESTUDIO |
|--|---|---|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E.N°0174 Fausa Sapina?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martin, 2016.</p> | <p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>H1:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martin, 2016</p> <p>H0: No; existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina</p> | <p>Variable 01: Gestión Institucional</p> <p>Definición Conceptual:</p> <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. Elera (2010).</p> <p>Definición Operacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo directivo • Planificación estratégica • Evaluación de la gestión • Clima institucional • Capacitación del personal |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | <p>distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente |
| <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo se encuentra la gestión institucional en la institución educativa N°0174, de Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016?</p> <p>¿Cómo se encuentra la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174, de Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.</p> | <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar el nivel de la gestión institucional de la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.</p> <p>Determinar el nivel de calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.</p> | <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS?</p> <p>La gestión institucional es concebida como buena en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.</p> <p>La calidad del servicio educativo es concebida como buena en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016.</p> | <p>Variable 02: Calidad del Servicio Educativo.</p> <p>Calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa le ofrece. Pero la calidad del servicio debe darse tanto a nivel de procesos como de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán. El núcleo del proceso educativo es la formación del educando, mientras que los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que logran y la satisfacción de los usuarios. Elera (2010)</p> <p>Satisfacción educativa</p> |

Calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa le ofrece. Pero la calidad del servicio debe darse tanto a nivel de procesos como de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán. El núcleo del proceso educativo es la formación del educando, mientras que los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que logran y la satisfacción de los usuarios. Elera (2010)

| METODOLOGÍA | |
|--|--|
| MÉTODO | DISEÑO |
| <p>Se sujetará al paradigma cuantitativo de la investigación, en este sentido se hará uso del método científico a través de sus procedimientos: Planteamiento del problema, formulación de la hipótesis y contrastación de la hipótesis.</p> <p>El método de investigación es cuantitativo, cuando buscamos las relaciones entre las variables: Liderazgo pedagógico del director y desempeño docente; planteando resultados de carácter concluyente y que pueden ser extensivos para muchas instituciones educativas y realidades.</p> <p>En la presente investigación para el recojo de información de la muestra de estudio se aplicarán cuestionario de encuestas cuyos resultados serán procesados mediante métodos estadísticos.</p> | <p>El estudio estará sujeto al diseño DESCRIPTIVO CORRELACIONAL, cuyo esquema es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>En donde:</p> <p>M = Muestra.</p> <p>O₁ = Observación en la variable 1.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>O_2 = Observación en la variable 2.</p> <p>r = Relación entre las variables.</p> |
| TÉCNICAS | POBLACIÓN |
| <p>Se utilizarán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta | <p>La población estará conformada por el personal directivo y docente de la RED Educativa del distrito de San Pablo, provincia de Bellavista – San Martín, 2015</p> <p>N = 89 DOCENTES</p> |
| INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN | MUESTRA |
| <p>Se considera la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de encuesta | <p>De los 89 docentes, 14 formarán parte de la muestra de estudio.</p> <p>El muestreo será de tipo probabilístico, asignándose las unidades de análisis al azar.</p> <p>Muestra será probabilística estratificada:</p> $F_h = \frac{n_h}{N} = KSh \quad N_h \times f_h = n_h$ <p style="text-align: center;">N</p> <p>Autor: Leslie Kish 1965</p> <p>En donde</p> |

f_h = es la fracción del estrato;

n = el tamaño de la muestra;

N = el tamaño de la población;

s_h = es la desviación estándar de cada elemento en el estrato h ; K = es una proporción constante que nos dará como resultado una n óptima para cada estrato.

De manera que el total de la subpoblación se multiplicará por la fracción constante a fin de obtener el tamaño de la muestra para el estrato.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

El procesamiento y análisis se sujetará a lo siguiente:

- ✓ Elaboración de tablas, en las cuales se hará la distribución de frecuencias absolutas y porcentuales.
- ✓ Elaboración de gráficas circulares.
- ✓ Análisis e interpretación de datos y resultados.
- ✓ Coeficiente de correlación de Pearson, cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Autor: Karl Pearson

Dónde:

r = Coeficiente

x = Valores de la variable "x"

y = Valores de la variable "y"

n = Sujetos de la muestra.

Anexo 02 - Instrumento de recolección de datos



ENCUESTA A DOCENTES

Estimado docente: 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: Mala 2: Regular 3: Buena

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 |
|----|---|---|---|---|
| 01 | Las propuestas del director en relación con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa. | | | |
| 02 | En las reuniones de trabajo el director el trato que da a los docentes es. | | | |
| 03 | El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones. | | | |
| 04 | El director demuestra liderazgo en la I.E. | | | |
| 05 | El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo. | | | |
| 06 | El director tiene estilo democrático y transformador de dirección. | | | |
| 07 | En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional. | | | |
| 08 | Los docentes y personal auxiliar y de apoyo de la institución participan en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas. | | | |
| 09 | Los docentes se integran fácilmente al trabajo en equipo respetando puntos de vista divergentes. | | | |
| 10 | El cuerpo directivo diagnostica antes de elaborar el PEI. | | | |
| 11 | El personal de la I.E. tiene capacidad para elaborar el diagnóstico de la institución educativa. | | | |
| 12 | El personal de la I.E. tiene claro lo que significa planificación estratégica. | | | |
| 13 | En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA. | | | |
| 14 | En la elaboración del Plan de Trabajo Anual participan todos los trabajadores de la I.E. | | | |
| 15 | En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la I.E. | | | |
| 16 | El personal directivo conoce los problemas que aquejan a los diferentes elementos de la institución. | | | |
| 17 | El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales. | | | |
| 18 | El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia. | | | |
| 19 | Los directivos, profesores, personal de apoyo y estudiantes conocen los objetivos y metas de la I.E. | | | |
| 20 | El equipo directivo realiza evaluación periódica de los objetivos y metas de la I.E. | | | |
| 21 | El equipo directivo motiva permanentemente para el logro de metas y planes de la I.E. | | | |
| 22 | El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión institucional. | | | |
| 23 | El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica. | | | |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 24 | El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E. | | | |
| 25 | El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo. | | | |
| 26 | Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo. | | | |
| 27 | Todo el personal de la I.E. participa activamente en la evaluación del trabajo educativo. | | | |
| 28 | Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E. | | | |
| 29 | Los diferentes estamentos trabajan en conjunto para resolver los problemas de la I.E. | | | |
| 30 | El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora. | | | |
| 31 | Existen conflictos entre los miembros de la I.E. que perjudican el trabajo educativo. | | | |
| 32 | Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E. | | | |
| 33 | Ante intereses contrapuestos entre el director y la comunidad educativa, el director logra que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio. | | | |
| 34 | En el equipo directivo hay honestidad y transparencia en la entrega de cuentas. | | | |
| 35 | El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos. | | | |
| 36 | Para evitar discrepancias los directivos toleran la impuntualidad e incumplimiento de responsabilidades del personal. | | | |
| 37 | El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo. | | | |
| 38 | Los docentes de la I.E. muestran actitudes de apertura al cambio. | | | |
| 39 | Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados. | | | |
| 40 | El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. | | | |
| 41 | El personal de apoyo está capacitado y actualizado. | | | |
| 42 | El personal docente de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función. | | | |
| 43 | El personal de apoyo de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función. | | | |
| 44 | Los docentes elaboran su programación anual oportuna y diversificadamente en función al PEI y el PCI. | | | |
| 45 | Los docentes planifican sus unidades de aprendizaje articuladas con los planes y proyectos institucionales. | | | |
| 46 | El docente elabora su sesión de clase con antelación y articulada con la unidad de aprendizaje. | | | |
| 47 | El docente prevé los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de la clase. | | | |
| 48 | Los alumnos conocen los objetivos de aprendizaje a través de las unidades de aprendizaje. | | | |
| 49 | El docente se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de sus alumnos. | | | |
| 50 | El docente considera que los logros de aprendizaje de los alumnos son de calidad. | | | |
| | Variable: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | | | |
| 51 | La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado. | | | |
| 52 | La educación impartida en la I.E. cubre las expectativas de los padres de familia. | | | |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 53 | Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos. | | | |
| 54 | Durante las clases los docentes prefieren avanzar los temas que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje. | | | |
| 55 | Los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase. | | | |
| 56 | El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la I.E. | | | |
| 57 | Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la institución educativa. | | | |
| 58 | Los alumnos generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes. | | | |

Anexo 03 - Ficha de validación de instrumento por expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del experto : **Jorge Washington Saavedra Sandoval**
 Institución donde labora/Cargo : **I.E.N° 0376 "Mariano Melgar Valdivieso"**
 Cargo que desempeña: **Docente**
 Título de la Investigación : **ESTUDIO CORRELACIONAL ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E.N°0174 FAUSA SAPINA DISTRITO DE SAN PABLO, BELLAVISTA SAN MARTIN, 2016**
 Instrumento motivo de evaluación : **Encuesta sobre la gestión institucional**
 Autor del instrumento : **Bach. Rocío del Carmen Mori Mideyros**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--|---|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la gestión institucional en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la aplicación de la gestión institucional. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la gestión institucional. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión gestión institucional en la I.E. | | | | X | |
| METODOLOGIA | La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde a la intencionalidad del estudio. | | | | | X |
| Sub total | | | | | 12 | 35 |
| TOTAL | | | | | 47 | |

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** el instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre los criterios y los ítems respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** *Cuarenta y siete (47)*

Bellavista, octubre de 2016


 Mg. Jorge W. Saavedra Sandoval
 PEDAGOGO
 CPPe: 2342308052

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del experto : **Jorge Washington Saavedra Sandoval**
 Institución donde labora/Cargo : **I.E.N° 0376 "Mariano Melgar Valdivieso"**
 Cargo que desempeña: **Docente**
 Título de la Investigación : **ESTUDIO CORRELACIONAL ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E.N°0174 FAUSA SAPINA DISTRITO DE SAN PABLO, BELLAVISTA SAN MARTIN, 2016**
 Instrumento motivo de evaluación : **Encuesta sobre la Calidad del Servicio en la I.E.**
 Autor del instrumento : **Bach. Rocío del Carmen Mori Mideyros**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--|---|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la Calidad del servicio en la I.E. en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la aplicación de la calidad del servicio. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la Calidad del servicio. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión Calidad del servicio en la I.E. | | | | X | |
| METODOLOGIA | La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde a la intencionalidad del estudio. | | | | | X |
| Sub total | | | | | 12 | 35 |
| TOTAL | | | | | 47 | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: el instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre los criterios y los ítems respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *Cuarenta y siete (47)*

Bellavista, octubre de 2016


 Mg. Jorge W. Saavedra Sandoval
 PEDAGOGO
 CPPe: 2342308052

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del experto : **Edson Peña Portocarrero**
 Institución donde labora/Cargo : I.E.N° 0408 "José Gabriel Condorcanqui" – Pachiza
 Cargo que desempeña: Director
 Título de la Investigación : ESTUDIO CORRELACIONAL ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E.N°0174 FAUSA SAPINA DISTRITO DE SAN PABLO, BELLAVISTA SAN MARTIN, 2016
 Instrumento motivo de evaluación : **Encuesta sobre la gestión institucional**
 Autor del instrumento : Bach. Rocío del Carmen Mori Mideyros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--|---|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la gestión institucional en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la aplicación de la gestión institucional. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la gestión institucional. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión gestión institucional en la I.E. | | | | | X |
| METODOLOGIA | La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | El instrumento responde a la intencionalidad del estudio. | | | | | X |
| Sub total | | | | | 20 | 25 |
| TOTAL | | | | | 45 | |

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** el instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre los criterios y los ítems respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** CUARENTA Y CINCO


 Mg. Edson Peña Portocarrero
 C.Pe. 0359110

Juanjuí, octubre de 2016

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del experto : **Edson Peña Portocarrero**
 Institución donde labora/Cargo : I.E.N° 0408 "José Gabriel Condorcanqui" – Pachiza
 Cargo que desempeña: Director
 Título de la Investigación : ESTUDIO CORRELACIONAL ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E.N°0174 FAUSA SAPINA DISTRITO DE SAN PABLO, BELLAVISTA SAN MARTIN, 2016
 Instrumento motivo de evaluación : **Encuesta sobre la Calidad del Servicio en la I.E.**
 Autor del instrumento : **Bach. Rocío del Carmen Mori Mideyros**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--|---|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | + |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la Calidad del servicio en la I.E. en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | + | |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la aplicación de la calidad del servicio. | | | | | + |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la Calidad del servicio. | | | | | + |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | + | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | + |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | + |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión Calidad del servicio en la I.E. | | | | + | |
| METODOLOGIA | La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | + |
| PERTINENCIA | El instrumento responde a la intencionalidad del estudio. | | | | | + |
| Sub total | | | | | 12 | 35 |
| TOTAL | | | | | 47 | |

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** el instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre los criterios y los ítems respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** CUARENTA Y SIETE .

Juanjuí, octubre de 2016


 Mg. Edson Peña Portocarrero
 C.Pe. 0359110

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del experto : **Mervin Quevedo Gronerth**
 Institución donde labora/Cargo : I.E.N° 0006 "Aplicación" – Juanjuí
 Cargo que desempeña: Director
 Título de la Investigación : ESTUDIO CORRELACIONAL ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E.N°0174 FAUSA SAPINA DISTRITO DE SAN PABLO, BELLAVISTA SAN MARTIN, 2016
 Instrumento motivo de evaluación : **Encuesta sobre la gestión institucional**
 Autor del instrumento : Bach. Rocío del Carmen Mori Mideyros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--|---|---|---|---|-------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la gestión institucional en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la aplicación de la gestión institucional. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la gestión institucional. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión gestión institucional en la I.E. | | | | X | |
| METODOLOGIA | La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde a la intencionalidad del estudio. | | | | | X |
| Sub total | | | | | | 12 35 |
| TOTAL | | | | | | 47 |

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** el instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre los criterios y los ítems respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Cuarenta y siete

Juanjuí, octubre de 2016



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del experto : **Mervyn Quevedo Gronerth**
 Institución donde labora/Cargo : I.E.N° 0006 "Aplicación" – Juanjuí
 Cargo que desempeña: Director
 Título de la Investigación : ESTUDIO CORRELACIONAL ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.E.N°0174 FAUSA SAPINA DISTRITO DE SAN PABLO, BELLAVISTA SAN MARTIN, 2016
 Instrumento motivo de evaluación : **Encuesta sobre la Calidad del Servicio en la I.E.**
 Autor del instrumento : **Bach. Rocío del Carmen Mori Mideyros**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--|---|---|---|---|-------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la Calidad del servicio en la I.E. en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la aplicación de la calidad del servicio. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la Calidad del servicio. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión Calidad del servicio en la I.E. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde a la intencionalidad del estudio. | | | | | X |
| Sub total | | | | | | 12 35 |
| TOTAL | | | | | | 47 |

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** el instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre los criterios y los ítems respecto a los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** *Cuarenta y siete*

Juanjuí, octubre de 2016



Anexo 04 – Constancia de Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: Jorge Washington Saavedra Sandoval

Deja constancia, el haber observado, analizado y validado el instrumento FICHA DE ENCUESTA A DOCENTES PARA RECABAR INFORMACIÓN REAL Y OBJETIVA SOBRE LA RELACIÓN DE LA GESTION INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD EDUCATIVA, para aplicar en el “**Estudio correlacional entre la Gestión Institucional y la Calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista - San Martín, 2016**”, que se está llevando a cabo en el marco de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, a cargo del investigador: Rocío del Carmen Mori Mideyros.

Validado por:

Mg. Jorge Washington Saavedra Sandoval

Especialidad:

PRIMARIA

Responsabilidad Académica:

PROFESOR DE AULA

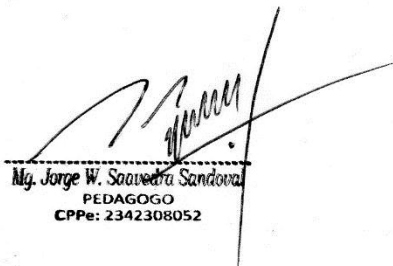
Tiempo de Experiencia en Investigación Científica:

02 AÑOS

Fecha:

OCTUBRE DE 2016

Firma:



Mg. Jorge W. Saavedra Sandoval
PEDAGOGO
CPPe: 2342308052

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: Edson Peña Portocarrero

Deja constancia, el haber observado, analizado y validado el instrumento FICHA DE ENCUESTA A DOCENTES PARA RECABAR INFORMACIÓN REAL Y OBJETIVA SOBRE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD EDUCATIVA, para aplicar en el **“Estudio correlacional entre la Gestión Institucional y la Calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista - San Martín, 2016”**, que se está llevando a cabo en el marco de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, a cargo del investigador: Rocío del Carmen Mori Mideyros.

Validado por:

Mg. Edson Peña Portocarrero

Especialidad:

PRIMARIA

Responsabilidad Académica:

DIRECTOR

Tiempo de Experiencia en Investigación Científica:

02 AÑOS

Fecha:

OCTUBRE DE 2016

Firma:


Mg. Edson Peña Portocarrero
C.R.E. 0225110

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: Mervin Quevedo Gronerth

Deja constancia, el haber observado, analizado y validado el instrumento FICHA DE ENCUESTA A DOCENTES PARA RECABAR INFORMACIÓN REAL Y OBJETIVA SOBRE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD EDUCATIVA, para aplicar en el **“Estudio correlacional entre la Gestión Institucional y la Calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista - San Martín, 2016”**, que se está llevando a cabo en el marco de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, a cargo del investigador: Rocío del Carmen Mori Mideyros.

Validado por:

Mg. Mervin Quevedo Gronerth

Especialidad:

HISTORIA Y GEOGRAFIA

Responsabilidad Académica:

DIRECTOR

Tiempo de Experiencia en Investigación Científica:

03 AÑOS

Fecha:

OCTUBRE DE 2016

Firma:



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UGEL MARSHAL CACERES - JUNJAYA
I.E. N° 0008 - APLICACION
Mg. Mervyn Quevedo Gronerth
DIRECTOR

Anexo 05 – Constancia de autorización para aplicación de instrumento

“Año de la Consolidación del mar de Grau”
“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El Director de la Institución Educativa N° 0714 “Fausa Sapina” del Distrito de San Pablo, Provincia de Bellavista.

Que suscribe:

Hace constar que la profesora, Rocío del Carmen Mori Mideyros, ha solicitado la aplicación de instrumentos de investigación (encuesta), con la finalidad de **medir la Relación de la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio**, por lo que esta dirección brinda la aprobación para su aplicación, durante el año lectivo 2016.

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

Fausa Sapina, 29 de agosto de 2016.


DIRECCION
FAUSA SAPIANA
Directora

Anexo 06 – Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Rocio del Carmen Mori Mideyros, identificado con DNI (X)
OTRO () N°: 00967070, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
*ESTUDIO CORRELACIONAL ENTRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°0174 CANJA SARINA DISTRITO DE SAN PABLO, BELLEVISTA en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

Rocio del Carmen Mori Mideyros
FIRMA

DNI: 00967070

FECHA: 26/01/18

Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | anibal0871.blogspot.com Fuente de Internet | 2% |
| 2 | revistaselectronicas.ujaen.es Fuente de Internet | 1% |
| 3 | Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet | 1% |
| 7 | ri.ues.edu.sv Fuente de Internet | 1% |