



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión Institucional y Calidad del Servicio brindado a los  
Estudiantes pertenecientes a Juan Velasco Alvarado

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Elsa Mary Castilla Almeyda

**ASESORA:**

Dra. Boy Barreto Ana Maritza

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2018**

---

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Presidente

---

Dr. César Amador Garay Ghilardy

Secretario

---

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

Vocal

**Dedicatoria**

A mis padres por su esfuerzo y sacrificio en todos estos años .

A mi esposo a mis hijos por su apoyo constante y quiénes me motivaron para poder alcanzar mis objetivos propuestos

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, a los profesores de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por su valiosa enseñanza y permanente orientación en mis estudios de Maestría.

A la Dra. Boy Barreto, Maritza por sus experiencias y conocimientos compartidos en aula y por el asesoramiento en la realización de la presente investigación. Al director y alumnos pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado” por permitirme aplicar mi encuesta como instrumento de mi trabajo de investigación

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Elsa Mary Castilla Almeyda alumna de esta prestigiosa casa de estudios que tiene por nombre Universidad César Vallejos, para obtener el grado de magister, presento la investigación titulada “Gestión Institucional y Calidad del Servicio brindado a los Estudiantes pertenecientes a Juan Velasco Alvarado”

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados 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 de fraude (datos falsos) plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones derivan, sometiéndome con la normatividad de la Universidad César Vallejos.

Lima, Enero del 2017

.....

DNI N° 21835955

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada “Gestión Institucional y Calidad del Servicio brindado

a los Estudiantes pertenecientes a Juan Velasco Alvarado” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación tiene la finalidad de contribuir y establecer mecanismos de apoyo y mejoramiento en los servicios que actualmente brinda la institución en aspectos institucionales, pedagógico y administrativo

En el Capítulo I, se expone la Introducción del tema a investigar, así como el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II, se expone, el marco metodológico que contiene: las variables, operacionalización de las variables, método, tipo de estudio, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos y el análisis de datos. En el Capítulo III: contiene los resultados de la investigación. En el Capítulo IV: el desarrollo de los resultados del trabajo realizado. En el Capítulo V, VI y VII comprenden las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

	Pag.
Pagina del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Summary	xiv
I. Introducción	15
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes Internacionales	16
1.1.2. Antecedentes Nacionales.	18
1.2. Bases Teóricas y fundamentación científica.	21
1.2.1. Fundamentación teórica de la variable Gestión Institucional	21
1.2.2. Fundamentación teórica de la variable Calidad de Servicio	34
1.3. Justificación	37
1.3.1. Justificación Teórica	37
1.3.2. Justificación Metodológica	40
1.3.3. Justificación Práctica	40
1.3.4. Justificación Legal	41
1.4. Problema	42
1.5. Hipótesis	43

1.5.1. Hipótesis General	44
1.5.2. Hipótesis específicas	44
1.6. Objetivos	45
1.6.1. Objetivo General	45
II. Marco Metodológico	46
2.1. Variables de Investigación	47
2.2. Operacionalización de variable	49
2.3. Metodología	50
2.4. Tipos de Estudio	50
2.5. Diseño	51
2.6. Población, Muestra y Muestreo	52
2.6.1. Población	52
2.6.2. Muestra	52
2.6.3. Muestreo	54
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	54
2.7.1. Técnica	54
2.7.2. Instrumento	55
2.7.3. Validación y Confiabilidad del Instrumento	55
2.7.4. Procedimiento para recolectar la información	57
III. Resultados	58
3.1. Nivel descriptivo	59
3.2. Nivel inferencial	63
3.2.1. Prueba de Normalidad de los datos.	63
3.2.2. Contrastación de hipótesis	63
3.2.2.1. Los educadores mediante su percepción.	63
3.2.2.2. Según percepción de los Alumnos	65



IV. Discusión	67
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Anexos	81
Anexo 1. Matriz de Consistencia	82
Anexo 2. Operacionalización de Variables	85
Anexo 3. Base de datos: Aplicados a docentes	86
Anexo 4. Base de datos aplicados a alumnos	87
Anexo 5. Artículo Científico	91
Anexo 6. Instrumentos	99
Anexo 7. Artículo científico	104

## Lista de Tablas

	Pag.
Tabla 1. Variable Gestión Institucional	49
Tabla 2. Variable Servicio de Calidad	50
Tabla 3. Población de Estudiantes por carrera Profesional	53
Tabla 4. Cuadro Estadístico de docentes por carrera profesional	54
Tabla 5. Instrumentos para recoger datos	55
Tabla 6. Interpretación según su valor de confianza	57
Tabla 7. Percepción sobre la Gestión Institucional según docentes de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	59
Tabla 8. Percepción sobre la Gestión Institucional según Alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	60
Tabla 9. Percepción de la Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa según Docentes de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	61
Tabla 10. La Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa según Alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.	62
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov –Smirnov	63
Tabla 12. Prueba para conocer la medición entre la variable gestión institucional con la variable calidad del Servicio en su dimensión Satisfacción Educativa según docentes de la carrera profesional de contabilidad pertenecientes a Juan Velasco Alvarado”	63
Tabla 13. Prueba para conocer la medición entre la variable Gestión institucional con la variable calidad de servicio expresada en la	

dimensión Satisfacción Educativa, por medio de los alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan

**Lista de figuras**

	Pag.
Figura 1. Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.	59
Figura 2. Distribución de frecuencia de gestión institucional según alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.	60
Figura 3. Distribución de frecuencia sobre la Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa según Alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.	61
Figura 4. Distribución de frecuencia sobre la Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa según Alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.	62

## Resumen

Esta tesis tiene como objetivo principal poder brindar un buen servicio a los estudiantes pertenecientes al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Juan Velasco Alvarado”; y determinar la relación que existe entre las variables Gestión Institucional y Calidad de Servicio; surge a raíz que en éstos últimos 5 años se han generado deserción de estudiantes en las carreras profesionales de contabilidad, computación enfermería, farmacia y mecánica automotriz .

A través de esta investigación se busca mejorar la calidad del servicio educativo y elevar el nivel de rendimiento de nuestros estudiantes , formar profesionales capaces de insertarse en el campo laboral y contribuir en el desarrollo del país , así como brindar una oferta formativa de calidad que cuenten con las condiciones necesarias para responder a los requerimientos del sector productivo y empresarial.

La tesis se ha estructurado de la siguiente manera: la primera parte toma en cuenta la introducción del tema , así como el planteamiento del problema, hipótesis, los objetivos donde se hace referencia de estudios de destacados investigadores ; en la segunda parte se expone el trabajo de campo realizado con una muestra de 160 alumnos y 09 docentes de la carrera de contabilidad. La investigación se realiza sin manipular variables, se aplicó dos encuestas sobre la opinión de estas dos variables que encierra en el ámbito educacional por los educandos y el educador, pertenecientes a lograr el título de profesional técnico en contabilidad . En la tercera parte se explica los resultados que se obtuvieron donde se observa una relación moderada positiva de las dos variables

En la cuarta parte se analizan los resultados para establecer una discusión contrastando con la tesis de los investigadores ; en la quinta parte se expone las conclusiones que llegó la investigación, en la sexta parte van las recomendaciones como aporte del trabajo realizado y propuesta de mejora dirigida a la institución y en la séptima parte se detalla las referencias Bibliográficas .

**Palabras Claves:** Gestión institucional y calidad de servicio.

## Summary

This thesis has as main objective to be able to give a good service to the

Students belonging to the Institute of Higher Education Technological Public "Juan Velasco Alvarado"; And determine the relationship between the variables Institutional Management and Quality of Service. Arises from the fact that in the last 5 years there have been desertion of students in the professional careers of accounting, nursing, pharmacy and automotive mechanics.

This research seeks to improve the quality of the educational service and raise the level of performance of our students, train professionals capable of inserting themselves in the labor field and contribute to the development of the country, as well as providing a quality training offer that counts With the necessary conditions to respond to the requirements of the productive and business sector.

The thesis has been structured as follows: the first takes into account the introduction of the topic. As well as the approach of the problem, hypothesis, the objectives that reference of studies of outstanding researchers; In the second part, the field work is presented with a sample of 160 students and 09 teachers of the accounting career. The research is done without manipulating variables, two surveys were applied on the opinion of these two variables that it encloses in the educational scope by the educandos and educator, pertaining to obtaining the title of accountant. The third part explains the results that were obtained where a moderate positive relationship between the two variables

In the fourth part the results are analyzed to establish a discussion in contrast to the thesis of the researchers; Then in the fifth part the conclusions that the research arrived are exposed and in the sixth part the recommendations go as contribution of the work carried out as proposal of improvement directed to the institution and finally in the seventh part it is detailed Bibliographical references

**Key Words:** Institutional Management and Quality of Service.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

Chávez (2014). En su tesis “*Modelo de Comportamiento Organizacional en la Educación Superior Tecnológica, para los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán*”, plantea proveer una herramienta para el desarrollo del clima laboral entre directivos, académicos y administrativos, de los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán (ITDEM), identificando los principales elementos para mejorar el desarrollo del comportamiento organizacional, en adelante (CO).

La tesis refiere la apremiante necesidad de efectuar ajustes en el modelo que presentan los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán, respecto a la designación del personal directivo, donde se propone la implantación del Sistema Profesional de Carrera Docente y sean designados, profesionales con un perfil idóneo para el despliegue de acciones que la comunidad de los Tecnológicos, viene reclamando, tales como la Homologación con los Tecnológicos Federales, espacio que goza de mejores condiciones de carácter económico, de infraestructura y equipamiento de laboratorios, sólo por mencionar algunas diferencias.

Martínez (2011). La tesis doctoral titulado “*El desarrollo profesional de los docentes de secundaria*”, manifestó que ésta investigación se encarga de averiguar todo los hechos que tengan relación con el desarrollo de su profesión entre los cuales podemos mencionar la satisfacción del educando, la manera como se desenvuelve en lo laboral, el grado de conocimiento, a continuación señalaremos los puntos de cada objetivo:

En la investigación realizada se tiene en cuenta las variables para poder evaluar sus relaciones e influencias en el ámbito laboral permitiendo así que tenga un mejor nivel académico, para que pueda desarrollar sus fundamentos en el exterior como también sucede en el periodo a través de las teorías que es el punto principal de la labor del individuo dependiendo mucho del esquema por su valor colaborativo.



Se encarga de la adaptación que tiene estos factores para poder mejorar el nivel profesional utilizando todas las herramientas necesarias a través de estos enfoques que tiene el educador, para esto necesita tener mucha práctica en el ámbito profesional porque de esta manera logrará tener una mejor estrategia y formará un sistema amoldado al desarrollo, a continuación señalaremos la conclusión que hemos podido determinar en la realización de la investigación:

Concluyendo que debe de existir una interacción entre las variables para poder mejorar el nivel de conocimiento permitiendo así la actitud en el ámbito profesional, la satisfacción en el centro laboral a través de su participación, siendo esta recíproca por los colegas o compañeros que se encuentran en su alrededor, logrando tener una actitud positiva mediante este análisis de la investigación que se ha realizado.

Según Valencia (2012). Manifestó en su tesis titulado "*La competencia a través de las distintas evaluaciones que se han propuesto para poder lograr tener un enfoque constructivo*", el objetivo es de poder lograr en los educandos la participación constante para mejorar su rendimiento el cual estará enriquecido en todas las labores que el individuo logra desempeñar, este propósito permite al educador ser el eje idóneo para alcanzar todas estas metas en el ámbito social y profesional, permitiendo incursionar en las enseñanzas la motivación que es primordial en el desarrollo competitivo.

Las conclusiones a las que llegaron fueron:

Que el aporte del constructivismo destaca las estrategias y herramientas no convencionales para incentivar un aprendizaje significativo que conlleva a una autocrítica sobre el proceso de aprendizaje y autoevaluación, teniendo en cuenta profesionales idóneos. (p. 9)

Díaz (2014). En su tesis doctoral, "El Rol de Líder Formal: Actitudes y Valores frente a la Responsabilidad Social Corporativa presentada en la Universidad de Valladolid en España", es una investigación realizada con una muestra integrada por 189 máximos responsables y altos directivos de empresas de los sectores de servicios, construcción e industria. Este investigador utilizó como instrumentos de recogida de información, un cuestionario para conocer

sus valores personales (SPV) y un cuestionario para conocer su estilo de liderazgo(LBA II). Su estudio se realizó con la selección de un método selectivo o no experimental eligiendo una metodología cuantitativa y llegado a las siguientes Conclusiones:

Que el estilo directivo (alta dirección y poco apoyo) parece perder relevancia en el rol del líder, pese a ser un estilo con poco peso en sus decisiones, a medida que se intensifica su actitud a favor de la responsabilidad social.

Resalta que todos los líderes, sea cual sea su actitud hacia la responsabilidad social, su sexo y su edad, utilizan como estilo de liderazgo primario el participativo (alto apoyo y poca dirección) y como estilo de liderazgo secundario el consultivo (alta dirección y mucho apoyo).Este resultado reflejó que la preferencia por ambos estilos de liderazgo en los máximos responsables empresariales estaba muy consolidada y no se veía afectada por fluctuaciones en su actitud hacia la responsabilidad social. (p. 849)

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Prado (2012). Tesis para optar el grado de magíster en Pontificia Universidad Católica del Perú, "*Participación de los actores de la Institución Educativa en la Gestión del Cambio y Calidad en el caso de una escuela pública de Lima*", manifestó en su investigación que es muy importante tener el conocimiento para poder orientar el camino para realizar la reforma en el ámbito educacional, esta incursión se dio en el distrito de SJL – Lima, ante la propuesta en el año 2009 del Ministerio de Educacion en el Perú.

Concluyéndose que el eje principal para poder encaminar a los educandos y poder generar un mejor nivel en el sector educacional por es el del director y sus educadores, porque son ellos los que tienen las herramientas y la forma para poder incentivar a todos los educandos, en tener en las aulas la formación de líderes, esto se originará si se fusionan para poder establecer el liderazgo como un mecanismo ante cualquier resistencia en la innovación de esta propuesta planteada en la investigación.

Se ha podido observar que no cuentan con todos los materiales dispuestos, siendo una gran dificultad a la hora de enseñar o de promover propuestas para lograr un mejor desarrollo cultural en las instituciones educativas como son los Institutos Tecnológicos de Educación Superior , solicitando el financiamiento de la indumentaria y recursos imprescindibles para mejorar la enseñanza por parte del Estado.

Barreda (2011). Manifestó en su investigación en el ámbito superior que la gestión de estos servicios se vuelven muy complejo, resulta que se invalidan toda propuesta o modelos que pretende realizar la mejora en el nivel del perfil del egresado.

#### Conclusiones :

Para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto los directivos dentro de su presupuesto anual

Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional

Brindarles equipos y herramientas pedagógicas oportunamente , en los casos que los entes ejecutores no pudieran atender todos estos requerimientos trabajar en forma conjunta con la Jefatura de Producción de Bienes y Servicios para que de ésta forma se puedan generar Recursos Propios los cuales permitirán atender algunos requerimientos que fueran urgentes

Yábar (2013). Tesis titulada "*La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima–Cercado*", su trabajo de investigación estaba orientado a determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y práctica docente en la IEP Santa Isabel de Hungría, cercado de Lima. desde la perspectiva de una investigación de tipo correlacional, utilizando el diseño Cuasi Experimental ; se logró conocer que la Gestión Educativa se relaciona con lo práctico en la IEP Santa Isabel de Hungría, cercado de Lima.

Cunza (2012). En su tesis denominada “*Metodología de la Enseñanza y su Influencia en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de Educación Secundaria de la Institución Educativa 3073 El Dorado de Puente de Piedra-Zapalla*”, cita a Ojeda de Aprile quien realiza una investigación de campo de carácter descriptivo, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Actitud y el Rendimiento Académico de los estudiantes del III semestre de Medicina de la VCLA hacia el estudio de la Bioquímica contando con una población de 120 estudiantes siendo su muestra de 60, asignados al azar .

Para recolectar la información se aplicó un instrumento tipo encuesta con una escala de Likert elaborada con el propósito de medir la actitud de los estudiantes hacia la Bioquímica. El Rendimiento académico se analizó a través de las calificaciones finales registradas en el archivo de control , los datos recolectados, se organizaron inicialmente en cuadros y se procesaron estadísticamente en gráficos y cuadros comparativos de medias y coeficiente de variabilidad

#### Conclusiones:

Los resultados obtenidos en la actitud de los estudiantes hacia la asignatura de Bioquímica I fue significativa el cual quedo demostrada en las mejoras de sus calificaciones

Se observa aprobación en ascenso para los lapsos en estudios el mismo que se inclina hacia la aceptación e importancia de la asignatura

reflejándose que hubo participación masiva de alumnos y docentes , mejoras en la relación docente-estudiante.

Se constató que los docentes se encuentran debidamente capacitados y que en todo momento han demostrado vocación de servicio y amor a su profesión brindándoles a sus alumnos una enseñanza de alto nivel logrando una actuación eficaz que los mismos estudiantes han percibido. Se estableció el impacto que genera la propuesta el cual pretende llegar a la institución y el estado futuro.

Panta (2010). Presenta el trabajo de investigación denominado “*Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán Pomo Ayala de Moyopampa-Chosica-2009*”, para la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle”.

Manifiesto en su investigación que para contar con autonomía en el manejo del presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas , el cual va a permitir poder atender las necesidades prioritarias de nuestros estudiantes quienes se ven relegados por la falta de atención en la implementación de los laboratorios y talleres con que se cuenta.

El Director es responsable de la marcha institucional en todo momento debe demostrar ser líder y contar con experiencia necesaria en gerencia pública de tal forma que deba mantener el equilibrio a la hora de dirigir, teniendo en cuenta aspectos fundamentales como son, la gestión institucional, pedagógica y administrativa.

Porque la capacidad suficiente para motivar a los docentes para que se identifiquen con la institución y asuman compromisos en la elaboración de los instrumentos de gestión y documentos técnicos pedagógicos y que se mejore el Plan de estudio de las diferentes carreras profesionales.

Este modelo lo utilizan como estilo de liderazgo primario el participativo (alto apoyo y poca dirección) y como estilo de liderazgo secundario el consultivo (alta dirección y mucho apoyo).Este resultado reflejó que la preferencia por ambos estilos de liderazgo en los máximos responsables empresariales estaba muy consolidada y no se veía afectada por fluctuaciones en su actitud hacia la responsabilidad social.

## **1.2. Bases Teóricas y fundamentación científica.**

### **1.2.1. Fundamentación teórica de la variable Gestión Institucional**

#### **Definición de Gestión**

Según Areche (2013) citó a Gonzales(2008) señala que la gestión tiene relación directa con la ejecución dentro de la organización, es decir, con la participación

activa de un conjunto de actividades, procesos y tareas orientadas hacia la concretización de un objetivo institucional. Idea que es apoyada por la teoría de la gestión, bajo la premisa de que las organizaciones se conforman a través de estructuras y procesos técnicos encaminados a asumir y cumplir metas, donde el personal directivo y administrativo en cuanto a “rendimiento” y “satisfacción”. (p. 25)

Se cita también a Escalante (2010) quién manifestó en su investigación que para conceptualarla “como la ejecución y evaluación de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de sus integrantes con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las labores ejecutadas”.

### **Gestión Institucional**

Que las personas y los equipos en cada uno de los ámbitos: nacional, estatal, regional y local, debido a que se han colocado en el centro de la transformación del sistema educativo objetivos desafiantes: calidad con equidad para todos, profesionalización docente y consolidación de escuelas inteligentes; entre otros asuntos de suma trascendencia. La gestión de las instituciones educativas realizan diferentes acciones, de orden administrativo, gerencial, de política personal, económico-presupuestales, de planificación, de programación, de regulación y de orientación

En el sector educativo se percibe como un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo de las diferentes actividades que fueron programadas dentro de su Plan Operativo Institucional

(POI). es por ello que el Ministerio de Educación a partir del año 2015 ha priorizado 04 líneas de acción como son: La Revalorización de la carrera docente calidad de aprendizajes, infraestructura educativa y gestión moderna y descentralizada, acciones que permitan garantizar la integración, articulación y continuidad de esfuerzos, de manera ordenada, coherente y sistemática entre todos los actores que conforman la institución educativa.

Sin embargo es necesario proyectar las demandas y descubrir las competencias de las organizaciones, de las personas y de los equipos en cada uno de los ámbitos: nacional, estatal, regional y local, debido a que se han colocado en el centro de la transformación del sistema educativo objetivos desafiantes: calidad con equidad para todos, profesionalización docente y consolidación de escuelas inteligentes; entre otros asuntos de suma trascendencia. La gestión de las instituciones educativas realizan diferentes acciones, de orden administrativo, gerencial, de política personal, económico-presupuestales, de planificación, de programación, de regulación y de orientación, entre otras considerándose como la estructura educativa; por lo que es necesario coordinar esfuerzos y convertir decisiones en acciones cooperativas que permitan el logro de objetivos compartidos.

Asimismo, este tipo de gestión no sólo tiene que ser eficaz, sino adecuada a contextos y realidades nacionales, debido a que debe movilizar a todos los elementos de la estructura educativa; por lo que es necesario coordinar esfuerzos y convertir decisiones en acciones cooperativas que permitan el logro de objetivos compartidos, los cuales han de ser previamente concertados en un esquema de colaboración y alianzas intra e interinstitucionales efectivas.

Según Vega Samaniego, Cristina (2012) cita a Santos (2001) quién en su investigación manifestó que en una Gestión siempre existirán retos y desafíos que podrían obstaculizar el desarrollo de la institución por lo cual deben ser solucionados por la parte administrativa entendiéndose que la gestión cuenta con los instrumentos primordiales para crecer con eficiencia.

### **Dimensiones de la gestión institucional**

En la investigación realizada se tiene en cuenta las variables para poder determinar sus relaciones e influencias en el ámbito laboral permitiendo así que tenga un mejor nivel académico, para que pueda desarrollar sus fundamentos en el exterior como también sucede en el periodo a través de las teorías que es el punto principal de la labor del individuo dependiendo mucho del esquema por su valor colaborativo.

En el presente trabajo de investigación se ha considerado 06 dimensiones, que los docentes se encuentran debidamente capacitados y que en todo momento han demostrado vocación de servicio y amor a su profesión brindándoles a sus alumnos una enseñanza de alto nivel logrando una actuación eficaz que los mismos estudiantes han percibido.

### **Dimensión 1 : Liderazgo**

Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

Según Paz Carrillo y Zamora (2014). Manifestó en su tesis titulado "*La competencia a través de las distintas evaluaciones que se han propuesto para poder lograr tener un enfoque constructivo*", el objetivo es de poder lograr en los educandos la participación constante para mejorar su rendimiento el cual estará enriquecido en todas las labores que el individuo logra desempeñar, este propósito permite al educador ser el eje idóneo para alcanzar todas estas metas en el ámbito social y profesional, permitiendo incursionar en las enseñanzas la motivación que primordial en el desarrollo competitivo.

Esta investigación se justifica en el artículo N° 60° de la Ley General de Educación, Ley N° 28044, en el Marco del buen desempeño directivo, en la Ley N° 29944 de La Ley de la carrera magisterial, artículo N° 9, en el Manual de gestión para directores de la instituciones educativas y en el Manual del líder pedagógico.

Según el Instituto Argentino (2012). Manifesto en su investigación "*Gestión y liderazgo son dos nociones integradoras del universo de los procesos de dirección de los ámbitos organizativos*". La gestión se relaciona más directamente con las estrategias, la eficacia y los objetivos de cada proyecto, en tanto que el liderazgo se vincula con los valores, los propósitos, la pasión y la imaginación, necesarios para poner en circulación los procesos de animación y movilización de los actores del sistema". (p. 141)



Estas ideologías que buscan el liderazgo en el ámbito educacional se debe a lo siguiente: “El conjunto de procesos que orientan a las personas y a los equipos en una determinada dirección hacia el logro de la excelencia y el aprendizaje organizacional, primordialmente por medios no coercitivos” (p. 134).

Según Areche (2011). En su investigación “*El servicio de calidad en la educación y las instituciones por su gestión en el nivel secundario en la ciudad de Ayacucho, 2011*” cita a Huari (2008, p. 78). Manifestó que el líder es el responsable del trabajo y de las decisiones de grupo, el cual se caracteriza por dirigir, delegar y resolver problemas. Controla el trabajo y los resultados de grupo

## **Dimensión 2 : Planificación Estratégica**

### **Concepto según algunos autores**

#### **Ander-Egg.**

En la planificación estratégica, lo que interesa de manera particular, es la direccionalidad del proceso (mantener el arco direccional para alcanzar determinadas metas y objetivos) y ajustar tanto cuanto sea necesario, y según la intervención de los diferentes actores sociales, la trayectoria del proceso de planificación en su realización concreta. De este modo, el diagnóstico inicial que implica el proceso, que considera tanto factores internos (de la organización) como externos (ambiente en el que se desenvuelve la institución); con las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que cada uno involucra, permite generar un plan acorde con los objetivos que se persiguen de acuerdo con el esquema que el diagnóstico plantea. Sin embargo, y como ya se ha señalado, a pesar que el diagnóstico involucra variados factores, éstos nunca son suficientes ni absolutos, por lo que la incertidumbre es el ambiente base en el que el plan se debe realizar, lo que lo obliga a ser flexible y adaptable.

A partir de estas distinciones, es posible entender las diferencias existentes entre la planificación normativa, que marcó una importante etapa del desarrollo de esta herramienta, y la planificación estratégica.

## **Hax y Majluf**

Estos autores hacen énfasis en la importancia que tiene el contar con el apoyo de las diversas partes que se verán involucradas en el proceso de generación e implementación del plan; razón por la cual la planificación estratégica recalca la importancia de la participación en todo momento como método de involucramiento y de generación de identificación, compromisos y voluntades que en su conjunto permitirán el éxito de la iniciativa. Además, estos autores señalan que “el proceso de planificación estratégica es un esfuerzo organizacional bien definido y disciplinado, que apunta a la total especificación de la estrategia de una firma y la asignación de responsabilidades para su ejecución”, lo que indica el carácter central que tiene la planificación como eje de la estrategia que se implementará, ya que es ésta la que entrega los lineamientos fundamentales para la definición de la misión, visión y objetivos que la institución, dentro del esquema señalado, pretende lograr. Hax y Majluf definen los distintos niveles jerárquicos dentro de la organización que participan en el proceso de planificación, diferenciándose unos de otros en el grado de importancia y responsabilidad que cada uno tiene además de, obviamente, las funciones que cada uno desempeña.

De esta manera, la planificación se desarrolla en los niveles corporativo, de negocios y funcional de la organización. A partir de lo anterior, estos autores entienden la planificación estratégica como “un esfuerzo organizacional bien definido y disciplinado, que apunta a la total especificación de la estrategia de una firma y la asignación de responsabilidades para su ejecución”

## **Cynthia Bendlin**

La define como la “Focalización y administración eficientemente de los recursos de una empresa/ institución, apuntando a la eficacia. Es decir, al logro de objetivos a largo, mediano y corto plazos, con una visión sistémica y la participación de los actores involucrados” “un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para

alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias”

### **Planificación Estratégica aplicada a la Educación**

Según Calderón (2012). En la investigación realizada se tiene en cuenta las variables para poder determinar sus relaciones e influencias en el ámbito laboral permitiendo así que tenga un mejor nivel académico, para que pueda desarrollar sus fundamentos en el exterior como también sucede en el periodo a través de las teorías que es el punto principal de la labor del individuo dependiendo mucho del esquema por su valor colaborativo.

Se encarga de la adaptación que tiene estos factores para poder mejorar el nivel profesional utilizando todas las herramientas necesarias a través de estos enfoques que tiene el educador, para esto necesita tener mucha práctica en el ámbito profesional porque de esta manera logrará tener una mejor estrategia y formará un sistema amoldado al desarrollo, a continuación señalaremos la conclusión que hemos podido determinar en la realización de la investigación:

Concluyendo que debe de haber una interacción entre las variables para poder mejorar el nivel de conocimiento permitiendo así la actitud en el ámbito profesional a través de la satisfacción en el centro laboral a través de su participación, siendo esta recíproca por los colegas o compañeros que se encuentran en su alrededor, logrando tener una actitud positiva mediante este análisis de la investigación que se ha realizado.

La planeación estratégica según Baten (2012) es una herramienta vital en cada organización, en esta se crean contingencias para enfrentar los cambios por lo cual puede pasar la organización, la misma que brinda apoyo y orienta a los trabajadores en la ejecución de su trabajo logrando una mejora en la productividad laboral de la empresa.

Comprobó que la planeación estratégica le permitirá que la toma de decisiones sea más efectiva y eficaz en la solución de problemas administrativos como empresariales.

Concluye que la planeación estratégica es de gran ayuda porque beneficia de igual manera en los procesos administrativos; ayuda a que todo el personal conozca su área de trabajo y será más eficaz al momento de ofrecer el servicio que se necesita. (p. 2)

En el ámbito educativo, se entiende como el “conjunto de procesos anticipados, sistemáticos y generalizados para concretar los planes nacionales y estatales de desarrollo educativo, mediante la determinación de acciones tendientes al desarrollo equilibrado y coherente de la educación. Para establecer propósitos, objetivos, políticas y estrategias rectoras, que guíen su actuación y respondan a las demandas y necesidades de sus usuarios. En este proceso, los miembros de una institución desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para lograrlo.

El planeamiento estratégico estructura la propuesta educativa institucional, la cual se formaliza en documentos de gestión de la Institución Educativa, de conformidad con el Artículo 32° del Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo, aprobado por D.S. No 009-2005-ED, son: Proyecto Educativo Institucional (PEI), Proyecto Curricular Institucional (PCI), Plan Anual de Trabajo (PAT), Reglamento Interno (RI), y el Informe de Gestión Anual (IGA), el Presupuesto. Cada institución educativa cuenta con sus propias definiciones institucionales proyectadas en un horizonte definido.

Según Areche (2013) cita a Velásquez (2009)

Utiliza el término gerencia estratégica, la misma que define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que permitan a una organización, el logro de sus objetivos. La planificación estratégica es un proceso lógico y sistemático que permite a las altas gerencias, alcanzar un consenso sobre las decisiones estratégicas más importantes de la empresa, facilitando además la planificación del presente y del futuro de cualquier sistema. La planeación estratégica es un proceso que mantiene unido al equipo directivo para traducir la misión, visión y estrategias en resultados tangibles. (p.16)

La Planificación Estratégica es un proceso dinámico que desarrolla la capacidad de las organizaciones para fijarse un objetivo en forma conjunta y observar, analizar y anticiparse a los desafíos y oportunidades que se presentan, tanto con relación a la realidad interna como a las condiciones externas de la organización, para lograr dicho objetivo.

La Planificación Estratégica debe ser entendida como un proceso participativo, que requiere respetar determinadas fases, así como una metodología propia; sin embargo ello no implica que existan recetas o métodos infalibles. La planificación como proceso comprende diversas fases: definir la misión y visión de la organización, establecer objetivos y metas, desarrollar supuestos acerca del entorno en que se desarrolla la organización, tomar decisiones respecto a las acciones a seguir, emprender las acciones elegidas, y finalmente evaluar la retroalimentación del desempeño para volver a planificar.

Para un adecuado proceso de Planificación Estratégica, es importante considerar el marco de referencia general y el contexto global en el que se desenvuelve la organización; en ese sentido, el siguiente cuadro ayuda a visualizar los diferentes ámbitos de análisis de la planificación.

### **Dimensión 3: Evaluación de Gestión**

Se basa en la realidad de la gestión en poder evaluar, permitiendo tomar importantes decisiones ; teniendo en cuenta que; para que una gestión institucional sea de calidad es un requisito fundamental imprescindible y estratégico que los actores puedan apoyar en mejorar el desarrollo en su ambito donde se desenvuelven ; por todos éstos aspectos importantes he considerado oportuno la denominación de mi trabajo de investigación como “La Gestión Institucional y Calidad de Servicio brindado a los Estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado” donde se busca determinar las relaciones existentes entre ambas variables

La perspectiva más administrativa, Barreda (2011), manifestó en su investigación en el ámbito superior que la gestión de estos servicios se vuelven muy complejo, resulta que se invalidan toda propuesta o modelos que pretende realizar la mejora en el nivel del perfil del egresado: “ conjunto de operaciones y

actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica, necesarios para cumplir los planes estratégicos”. Permite activar la participación de todos los integrantes de la institución para el logro de sus objetivos institucionales a través de periodos establecidos con el compromiso de los individuos que integran las instituciones educativas por su responsabilidad y los objetivos institucionales con los que se cuenta.

Manifesto en su investigación que para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto los directivos dentro de su presupuesto anual a) Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas asignaturas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional b) Brindarles equipos y herramientas pedagógicas oportunamente .

Pretende dar inicio a un estilo más idóneo que contribuya al logro de los objetivos y metas propuestas y de ésta forma optimizar las tareas del docente Por otro lado es conveniente que un directivo sea un líder y que en todo momento demuestre Liderazgo, el mismo que garantizará que los integrantes de la Institución educativa asuman sus responsabilidades y cumplan con sus funciones encomendadas.

Mediante el artículo N° 60° de la Ley General de Educación, Ley N° 28044, en el Marco del buen desempeño directivo, en la Ley N° 29944 de La Ley de la carrera magisterial, artículo N° 9, en el Manual de gestión para directores de la instituciones educativas y en el Manual del líder pedagógico.

#### **Dimensión 4: Clima institucional**

Es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela. Este ambiente incluye aspectos tales como el trato entre los miembros, relaciones interpersonales , comunicación y el estilo de gestión.

Se cita también a Escalante (2010), quién manifesto en su investigación que para conceptuarla “como la ejecución y evaluación de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la

institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de sus integrantes con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las labores ejecutadas”.

Pretende dar inicio a un estilo más idóneo que contribuya al logro de los objetivos y metas propuestas y de ésta forma optimizar las tareas del docente . Por otro lado es conveniente que un directivo sea un líder y que en todo momento demuestre Liderazgo, el mismo que garantizará que los integrantes de la Institución educativa asuman sus responsabilidades y cumplan con sus funciones encomendadas. ( p. 16)

En el sector educativo se percibe como un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo de las diferentes actividades que fueron programadas dentro de su Plan Operativo Institucional( POI) .Es por ello que el Ministerio de Educación a partir del año 2015 ha priorizado 04 líneas de acción como son: La Revalorización de la carrera docente calidad de aprendizajes , infraestructura educativa y gestión moderna y descentralizada, acciones que permitan garantizar la integración, articulación y continuidad de esfuerzos, de manera ordenada, coherente y sistemática entre todos los actores que conforman la institución educativa.

Según Alexis (2005) citado por Aldana (2013) “Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran”.(p. 38)

Crespín (2012). Manifesto en su investigación que la “focalización y administración eficientemente de los recursos de una empresa/ institución, apuntando a la eficacia. Es decir, al logro de objetivos a largo, mediano y corto plazos, con una visión sistémica y la participación de los actores involucrados”

“un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias”

#### Dimensión 5 : Capacitación del Personal

Esta investigación se justifica en el artículo N° 60° de la Ley General de Educación, Ley N° 28044, en el Marco del buen desempeño directivo, en la Ley N° 29944 de La Ley de la carrera magisterial, artículo N° 9, en el Manual de gestión para directores de la instituciones educativas y en el Manual del líder pedagógico.

Según Instituto Argentino (2012) manifesto en su investigacion “Gestión y liderazgo son dos nociones integradoras del universo de los procesos de dirección de los ámbitos organizativos. La gestión se relaciona más directamente con las estrategias, la eficacia y los objetivos de cada proyecto, en tanto que el liderazgo se vincula con los valores, los propósitos, la pasión y la imaginación, necesarios para poner en circulación los procesos de animación y movilización de los actores del sistema”. (p. 141)

Estas ideologías que buscan el liderazgo en el ambito educacional se debe a lo siguiente: “El conjunto de procesos que orientan a las personas y a los equipos en una determinada dirección hacia el logro de la excelencia y el aprendizaje organizacional, primordialmente por medios no coercitivos” (p. 134).

Según Areche (2011) manifesto en su investigacion “El servicio de calidad en la educacion y las instituciones por su gestion en el nivel secundario” en la ciudadde Ayacucho, 2011” cita a Huari(2008, p. 78).

La gestión educativa institucional como: “ conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica, necesarios para cumplir los planes estratégicos” .Entonces se puede definir que la gestión administrativa es el conjunto de tareas que realizan los directivos el cual permite activar la participación de todos los integrantes de la institución para el logro de sus objetivos institucionales a traves



de periodos establecidos con el compromiso de los individuos que integran las instituciones educativas por su responsabilidad y los objetivos institucionales con los que se cuenta.

Según Tolentino (2014)

Manifesto en su investigacion que para contar con autonomía en el manejo del presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas , el cual va a permitir poder atender las necesidades prioritarias de nuestros estudiantes quienes se ven relegados por la falta de atención en la implementación de los laboratorios y talleres con que se cuenta.

Es responsable de la marcha institucional en todo momento demuestre ser líder y contar con experiencia necesaria en gerencia pública de tal forma que deba mantener equilibrio alahora de dirigir, teniendo en cuenta aspectos fundamentales como son, la gestión institucional, pedagógica y administrativa.

Porque la capacidad suficiente para motivar a los docentes para que se identifiquen con la institución y asuman compromisos en la elaboración de los instrumentos de gestión y documentos técnicos pedagógicos y que se mejore el Plan de estudio de las diferentes carreras profesionales.

Este modelo lo utilizan como estilo de liderazgo primario el participativo (alto apoyo y poca dirección) y como estilo de liderazgo secundario el consultivo (alta dirección y mucho apoyo).Este resultado reflejó que la preferencia por ambos estilos de liderazgo en los máximos responsables empresariales estaba muy consolidada y no se veía afectada por fluctuaciones en su actitud hacia la responsabilidad social.

Esta investigación realizada con una muestra integrada por 189 máximos responsables y altos directivos de empresas de los sectores de servicios , construcción e industria. Este investigador utilizó como instrumentos de recogida de información, un cuestionario para conocer sus valores personales (SPV) y un cuestionario para conocer su estilo de liderazgo(LBA II). Su estudio se realizó con la selección de un método selectivo o no experimental eligiendo una metodología cuantitativa.

Por otro lado, establece “ que el docente es agente fundamental del proceso educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano”, “idoneidad profesional ,probada solvencia moral y salud física y mental que no ponga en riesgo la integridad de los estudiantes”.

Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional.

Para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto los directivos dentro de su presupuesto anual

Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional.

Brindarles equipos y herramientas pedagógicas oportunamente.

Brindarles equipos y herramientas pedagógicas oportunamente.

## **1.2.2. Fundamentación teórica de la variable Calidad de Servicio**

### **Dimensión 1 . Satisfacción Educativa**

En la investigación realizada se tiene en cuenta las variables para poder relacionar sus relaciones e influencias en el ámbito laboral permitiendo así que tenga un mejor nivel académico, para que pueda desarrollar sus fundamentos en el exterior como también sucede en el periodo a través de las teorías que es el punto principal de la labor del individuo dependiendo mucho del esquema por su valor colaborativo.

Se encarga de la adaptación que tiene estos factores para poder mejorar el nivel profesional utilizando todas las herramientas necesarias a través de estos enfoques que tiene el educador, para esto necesita tener mucha práctica en el ámbito profesional porque de esta manera logrará tener una mejor estrategia y formará un sistema amoldado al desarrollo, a continuación señalaremos la

conclusión que hemos podido determinar en la realización de la investigación, ejecutados por el personal administrativo pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado” calidad que se asocia a valor, excelencia, y aquello que es digno de reconocimiento..

Asimismo el Artículo 14° del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa señala que el Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país. El Sistema opera a través de organismos autónomos, dotados de un régimen legal y administrativo que garantiza su independencia.

Ministerio de Educación de México (2001): El servicio de la calidad educativa es aquella que promueve, el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y sus aprendizajes previos. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados. (p.12)

ORIAL C/UNESCO (2006) manifiesta en su investigación mediante la base de la experiencia internacional valora el desempeño como “las buenas prácticas de trabajo en el aula, la colaboración con el desarrollo institucional y la preocupación por la superación profesional”. (p.72)

Estas operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica, necesarios para cumplir los planes estratégicos” .Entonces se puede definir que la gestión administrativa es el conjunto de tareas que realizan los directivos el cual permite activar la participación de todos los integrantes de la institución para el logro de sus objetivos institucionales a través de periodos establecidos con el compromiso de los individuos que integran las instituciones educativas por su responsabilidad y los objetivos institucionales con los que se cuenta.

Que el estilo directivo (alta dirección y poco apoyo) parece perder relevancia en el rol del líder, pese a ser un estilo con poco peso en sus

decisiones, a medida que se intensifica su actitud a favor de la responsabilidad social.

En el Perú hablar del que hacer educativo de los Institutos de Educación Superior Tecnológico cada vez va tomando mayor relevancia , centro y/o núcleo del saber, cuya finalidad es mejorar su formación humana y profesional, recibir enseñanza de calidad y ser profesionales competentes por tanto; debe existir responsabilidad.

Se ha podido observar que no cuentan con todos los materiales dispuestos, siendo una gran dificultad a la hora de enseñar o de promover propuestas para lograr un mejor desarrollo cultural en la institución educativa solicitando el financiamiento de la indumentaria y recursos imprescindibles para mejorar la enseñanza por parte del Estado.

Convirtiéndose de ésta forma en un requisito fundamental imprescindible y estratégico que les permita realizar un compromiso ante los individuos pertenecientes a la comunidad; por todos éstos aspectos importantes he considerado oportuno la denominación de mi trabajo de investigación como “La Gestión Institucional y Calidad de Servicio brindado a los Estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado” donde se busca determinar las relaciones existentes entre ambas variables

Actualmente en nuestro sistema educativo existen serias deficiencias de gestión, debido a la falta de democracia interna para participar en la planificación institucional, ausencia y falta de identidad para asumir responsabilidades en los trabajos de planificación como en la ejecución de las acciones que se desprenden de este trabajo, el clima institucional.

Como consecuencia vamos a encontrar que los resultados, no son los que deseamos obtener y van a determinar si el trabajo educativo es eficiente, si éstos guardan correspondencia con a brindar un servicio de un buen nivel de calidad a través de estos cambios en mejorar la producción, es así que se traduce en logros educativos significativos, que la comunidad reconozca como eficiente a partir de la formación que reciben sus hijos.

Desde una perspectiva más administrativa, Cunza García (2012) manifiesta en su investigación que para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto los directivos dentro de su presupuesto anual a) Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional b) Brindarles equipos y herramientas pedagógicas oportunamente .

Conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica, necesarios para cumplir los planes estratégicos” .Entonces se puede definir que la gestión administrativa es el conjunto de tareas que realizan los directivos el cual permite activar la participación de todos los integrantes de la institución para el logro de sus objetivos institucionales en el plazo previsto por ello, la gestión institucional debe contar con políticas claras para que la responsabilidad no sea de uno sino, compartida entre todos los miembros de la comunidad educativa .

El Director General es la máxima autoridad académica y representante legal de la institución educativa, es responsable de la gestión en los ámbitos pedagógicos, institucional y administrativo; le corresponde cumplir con las atribuciones y responsabilidades señaladas en la Ley General de Educación N° 28044 y la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior N° 29394.

El director, es quien cumple el cargo formal y la función política de gestión con el Consejo Directivo Institucional, en el ejercicio de su función debe desempeñarse como un líder, trabajar en forma coordinada y en un ambiente de armonía que le permita lograr las metas y los objetivos propuestos en su Plan de Trabajo.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

La educación como planteamiento educativo dirigido a favorecer la preparación para el trabajo y estimular el desarrollo de la carrera de las personas, ha despertado gran interés por la relevancia de su propósito y por la viabilidad de su aplicación práctica. El objetivo de este trabajo es el de presentar y analizar la

fundamentación teórica y las bases de la educación para la carrera, en un intento de contribuir a clarificar su comprensión en nuestro contexto

Como punto de partida es necesario destacar que todos los autores, estudios e investigaciones coinciden en señalar que la educación se fundamenta en los procesos de desarrollo empezando en 1970, los primeros proyectos de demostración .

Los docentes se encuentran debidamente capacitados y que en todo momento han demostrado vocación de servicio y amor a su profesión brindándoles a sus alumnos una enseñanza de alto nivel logrando una actuación eficaz que los mismos estudiantes han percibido. Se estableció el impacto que genera la propuesta el cual pretende llegar a la institución y el estado futuro.

El Perú tiene que estar inmerso en este tema, que representa un reto más para la educación; el trabajo de investigación que se presenta pretende aportar elementos y propuestas educativas que favorezca el trabajo; para que esto.

En el sector educativo se percibe como un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo de las diferentes actividades que fueron programadas dentro de su Plan Operativo Institucional( POI) .Es por ello que el Ministerio de Educación a partir del año 2015 ha priorizado 04 líneas de acción como son: La Revalorización de la carrera docente calidad de aprendizajes , infraestructura educativa y gestión moderna y descentralizada, acciones que permitan garantizar la integración, articulación y continuidad de esfuerzos, de manera ordenada, coherente y sistemática entre todos los actores que conforman la institución educativa.

El Acuerdo Nacional, suscrito en el año 2002, “Todos desarrollan su potencial desde la primera infancia, acceden al mundo letrado, resuelven problemas ,practican valores, saben seguir aprendiendo, se asumen ciudadanos con derechos y responsabilidades, y contribuyen al desarrollo de sus comunidades y del país combinando el capital cultural-natural con los avances mundiales”.

Según Vega Samaniego, Cristina (2012) cita Santos (2001) manifesto en su investigación que para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto los directivos dentro de su presupuesto anual a) Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional.

Esta investigación se justifica en el artículo N° 60° de la Ley General de Educación, Ley N° 28044, en el Marco del buen desempeño directivo, en la Ley N° 29944 de La Ley de la carrera magisterial, artículo N° 9, en el Manual de gestión para directores de la instituciones educativas y en el Manual del líder pedagógico.

Según Instituto Argentino (2012) manifesto en su investigación “Gestión y liderazgo son dos nociones integradoras del universo de los procesos de dirección de los ámbitos organizativos. La gestión se relaciona más directamente con las estrategias, la eficacia y los objetivos de cada proyecto, en tanto que el liderazgo se vincula con los valores, los propósitos, la pasión y la imaginación, necesarios para poner en circulación los procesos de animación y movilización de los actores del sistema”. (p. 141)

Estas ideologías que buscan el liderazgo en el ambito educacional se debe a lo siguiente: “El conjunto de procesos que orientan a las personas y a los equipos en una determinada dirección hacia el logro de la excelencia y el aprendizaje organizacional, primordialmente por medios no coercitivos” (p. 134).

Según Arechi (2011) manifesto en su investigación “El servicio de calidad en la educacion y las instituciones por su gestion en el nivel secundario” en la ciudadde Ayacucho, 2011” cita a Huari(2008, p. 78).

El caso de la investigación que presentamos es el perteneciente a “Juan Velasco Alvarado” el cual se encuentra ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo , cuenta con una infraestructura adecuada sin embargo no viene ofreciendo un servicio de calidad de acuerdo a las exigencias del mercado laboral en algunas carreras profesionales.

Crespín, L. (2012). manifiesto en su investigación que la “focalización y administración eficientemente de los recursos de una empresa/ institución, apuntando a la eficacia. Es decir, al logro de objetivos a largo, mediano y corto plazos, con una visión sistémica y la participación de los actores involucrados” “un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias”

### **1.3.2. Justificación Metodológica**

A través de la muestra se ha podido validar por parte de los expertos según su juicio en el análisis de este instrumento que se ha utilizado en la investigación.

Para lograr los objetivos de estudio se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software para medir la gestión institucional y la calidad de servicio en una institución educativa .

### **1.3.3. Justificación Práctica**

La gestión institucional es una de las bases del funcionamiento de los objetivos propuestos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) donde todos los actores participan del nivel de eficiencia que exhibe la institución.

A través de la presente investigación se pretende generar conocimientos y/o sugerir posibles soluciones a las debilidades detectadas y elevar la calidad de los servicios para una mejor gestión en el IESTP. Juan Velasco Alvarado,

Contar con la capacidad suficiente para motivar a los docentes para que se identifiquen con la institución y asuman compromisos en la elaboración de los instrumentos de gestión y documentos técnicos pedagógicos y que se mejore el Plan de estudio de las diferentes carreras profesionales.

Este modelo lo utilizan como estilo de liderazgo primario el participativo (alto apoyo y poca dirección) y como estilo de liderazgo secundario el consultivo (alta dirección y mucho apoyo). Este resultado reflejó que la preferencia por ambos estilos de liderazgo en los máximos responsables empresariales estaba



muy consolidada y no se veía afectada por fluctuaciones en su actitud hacia la responsabilidad social.

La investigación tiene como sustento científico la Teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel, quien manifiesta que la adquisición de una nueva información se da en el aprendizaje significativo, que viene a ser un proceso que depende de las ideas relevantes que ya posee el sujeto, se produce a través de la interacción entre la nueva información y estas ideas previas.

El aprendizaje significativo es importante para la investigación porque busca desarrollar en el alumno sus competencias, es decir, que tengan dominio de los contenidos de aprendizaje (conceptos, procedimientos y actitudinales) de una forma integral, que les posibilite interactuar eficaz y eficiente en su medio natural y social.

#### **1.3.4. Justificación Legal**

Para la investigación nos apoyaremos en las siguientes bases legales:

Según la Constitución Política del Perú (1993) en su artículo 14°, hace referencia que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad.

Todos los peruanos tienen derecho a la educación por lo que, el Estado garantiza su formación integral preparándolo de esta manera para que enfrente la vida y propiciando en él su desarrollo personal en el ámbito educacional partiendo del factor a través de su calidad en la formación.

El Estado coordina la política educativa, formula los lineamientos generales de los planes de estudios así como los requisitos mínimos de la Organización de los Centros Educativos. Supervisa su cumplimiento y la calidad de la Educación.

Es deber del Estado asegurar que nadie se vea impedido de recibir educación adecuada por razón de su situación económica o de limitaciones mentales o físicas.

#### **1.4. Problema**

La educación es considerada como la mejor inversión social y política de los seres humanos debido a que constituye la base fundamental del desarrollo de la persona y del país y ante los cambios que actualmente se vienen generando en la Educación Superior el IESTP “Juan Velasco Alvarado” ubicado en San Gabriel alto del Distrito de Villa María del Triunfo percibe la necesidad de gestionar y transmitir un nuevo estilo de calidad de servicio y para lograr estos objetivos se necesita mejorar factores importantes:

La gestión educativa que a la fecha vienen ejerciendo algunos directores en el IESTP “Juan Velasco Alvarado” revelan muchas deficiencias significativas las cuales no permiten el avance y desarrollo de la institución (falta de liderazgo, perfil de docentes para el dictado de las unidades didácticas, capacitación del personal administrativo en las funciones que desempeñan, aplicación de un Nuevo Plan estudio, acreditación de las carreras que se oferta y la falta de Instrumentos Normativos.

Contar con autonomía en el manejo del presupuesto, para poder atender las necesidades prioritarias de los estudiantes como son: implementación de laboratorios, talleres y mantenimiento y conservación de la infraestructura institucional

La falta de motivación y toma de decisiones hacia los integrantes de la comunidad educativa no permite que asuman compromisos, responsabilidades y no se identifiquen con la institución en las funciones que se les asignan

La falta de visión a futuro, innovación y falta de participación de sus integrantes indica una gestión improvisada la cual perjudica el fortalecimiento en la calidad del servicio.

#### **Formulación del problema**

##### **Problema General:**

¿Qué relación existe entre la Gestión institucional y la calidad del servicio brindado a los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

**Problemas específico 1**

¿Cuál es la relación entre Gestión Institucional y Liderazgo Directivo en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

**Problemas específico 2**

¿Cuál es la relación entre Gestión institucional y planificación estratégica en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

**Problemas específico 3**

¿Cuál es la relación entre Gestión Institucional y la evaluación educativa en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

**Problemas específico 4**

¿Cuáles la relación entre Gestión institucional y clima institucional en el los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

**Problemas específico 5**

¿Cuál es la relación entre Gestión Institucional y capacitación del personal docente en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

**Problemas específico 6**

¿Cuál es la relación entre Gestión Institucional y el desempeño docente en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

**1.5. Hipótesis**

Según Hernández, Fernández, Baptista (2014), son las guías en una investigación de estudio . La hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como tentativas del fenómeno investigado. ( p. 63)

Según Soto (2014), la hipótesis de una investigación son respuestas tentativas a los problemas de investigación y que deben probarse utilizando pruebas estadísticas apropiadas. (p. 22)

### **1.5.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre La Gestión Institucional y la Calidad del Servicio brindado a los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre la gestión Institucional y Liderazgo Directivo en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

#### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la gestión institucional y planificación estratégica en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

#### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la Gestión institucional y la evaluación educativa en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

#### **Hipótesis específica 4**

Existe una relación significativa entre la gestión y el clima institucional en los estudiantes de “Juan Velasco Alvarado”

#### **Hipótesis específica 5**

Existe una relación significativa entre la Gestión Institucional y capacitación del personal docente en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

#### **Hipótesis específica 6**

Existe una relación significativa entre la Gestión Institucional y el desempeño docente en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio brindado en los Estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.

### **Objetivos Especificos**

#### **Objetivo Especifico 1**

Establecer la relación entre Gestión Institucional y Liderazgo Directivo en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

#### **Objetivo Especifico 2**

Establecer la relación entre Gestión institucional y Planificación Estratégica en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

#### **Objetivo Especifico 3**

Establecer la relación entre Gestión institucional y la Evaluación Educativa en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

#### **Objetivo Especifico 4**

Establecer la relación entre Gestión institucional y el Clima Institucional en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

#### **Objetivo Especifico 5**

Establecer la relación entre Gestión Institucional y la capacitación del personal docente en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

#### **Objetivo Especifico 6**

Establecer la relación entre Gestión Institucional y la capacitación y el Desempeño docente en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1. Variables de Investigación**

### **Variables 1 :Gestión Institucional**

#### Definición Conceptual

La gestión institucional se encuentra preparada por una serie de procesos, estrategias, acciones, métodos, técnicas y procedimientos que se desarrollan en el ámbito de la administración en las diferentes instancias descentralizadas del sistema educativo y tiene como objetivo principal el compromiso y trabajo arduo.

En una investigación realizada con una muestra integrada por 189 máximos responsables y altos directivos de empresas de los sectores de servicios , construcción e industria. Este investigador utilizó como instrumentos de recogida de información, un cuestionario para conocer sus valores personales (SPV) y un cuestionario para conocer su estilo de liderazgo(LBA II). Su estudio se realizó con la selección de un método selectivo o no experimental eligiendo una metodología cuantitativa y llegado a las siguientes Conclusiones:

Que el estilo directivo (alta dirección y poco apoyo) parece perder relevancia en el rol del líder, pese a ser un estilo con poco peso en sus decisiones, a medida que se intensifica su actitud a favor de la responsabilidad social.

Resalta que todos los líderes, sea cual sea su actitud hacia la responsabilidad social, su sexo y su edad, utilizan como estilo de liderazgo primario el participativo (alto apoyo y poca dirección) y como estilo de liderazgo secundario el consultivo (alta dirección y mucho apoyo).Este resultado reflejó que la preferencia por ambos estilos de liderazgo en los máximos responsables empresariales estaba muy consolidada y no se veía afectada por fluctuaciones en su actitud hacia la responsabilidad social.

### **Variables 2 :Calidad de Servicio**

#### Definición Conceptual

Según la Ley de Educación N° 28044-Ministerio de Educación en su Artículo N° 13 hace referencia que la 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. Asimismo que los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley

Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.

Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.

Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.

Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.

Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.

Investigación e innovación educativas.

h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo. Corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas.



## 2.2. Operacionalización de variable

Tabla 1.  
*Variable Gestión Institucional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala</b>
Liderazgo	Toma de decisiones	I-3	Nunca
Directivo	Estilo de liderazgo		A veces
	Participación y trabajo en equipo		Siempre
Planificación	Diagnóstico	II-3	Nunca
Estratégica	Elaboración de proyectos		A veces
	priorización de problemas		Siempre
Evaluación de la Gestión	Cumplimiento de las metas	III-3	Nunca
	Evaluación de la gestión		veces
	Evaluación de los resultados		Siempre
Clima Institucional	Relaciones Interpersonales	II-3	Nunca
	Solución de Conflictos		A veces
	Valores		Siempre
Capacitación del personal	Actualización Pedagógica	V-2	Nunca
	Eficiencia en el uso de los recursos humanos		A veces
			Siempre
Desempeño Docente	Planificación Curricular	II-3	Nunca
	Planificación de clase		A veces
			Siempre

Tabla 2.  
Variable Servicio de Calidad

Dimensiones	Indicador	Items	Escala
	Cumplimiento de las expectativas.	I-3	Nunca A veces Siempre
Satisfacción Educativa	Motivación del educando. Necesidades de servicio cubiertas		

### 2.3. Metodología

La metodología es no experimental, porque a partir del análisis estadístico en el SPSS versión 24 se observó estudios cuantitativos que reflejan la correlación entre las dos variables.

Para Sampieri, R. (2010), definen que el enfoque es cuantitativo cuando se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, estableciendo patrones de comportamiento y probar teorías.

### 2.4. Tipos de Estudio

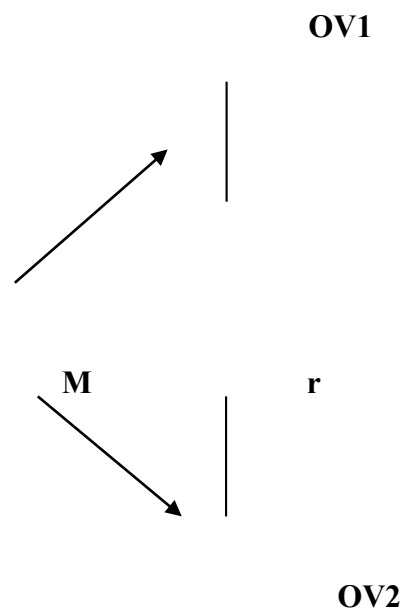
Este estudio es Descriptivo – Correlacional. De acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2014), en su libro “Metodología de la Investigación”, se refieren a tipo correlacional. Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones; pero no de variables individuales sino de sus relaciones sean puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variable en un tiempo determinado. Por tanto, los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pueden pretender analizar relaciones de causalidad. Cuando se limitan a relaciones no causales se fundamentan en hipótesis correlacionales y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en hipótesis causales.

## 2.5. Diseño

Según Hernández R. (2010), la investigación no experimental es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (p. 81)

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. Es un estudio correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas. (Hernández et al., 2010, p.151).

El esquema es el siguiente:



### Denotación:

- M = Muestra de Investigación
- OV1 = Observación de la Variable 1
- OV2 = Observación de la Variable 2
- R = Relación entre variables

## **2.6. Población, Muestra y Muestreo**

### **2.6.1. Población**

Según Arias (2012), la define como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes. (p. 81) Es importante señalar que cuando la población es pequeña o inferior a 100 elementos o individuo, se puede trabajar con todos los elementos como muestra, es decir que no debe aplicarse ninguna fórmula para calcular la muestra; por lo que la misma población será la muestra. El autor (opcit) la define como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población muestra. (p. 83)

En este caso la población de estudio para la presente investigación es el personal directivo docente y alumnos pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado” que de acuerdo a su Cuadro de Asignación de Personal y Servicios cuenta con una población de personas. 650 alumnos, 03 personal Directivo (01 director, 01 subdirector y 01 Secretario Académico) 05 Jefes de áreas 22 docentes nombrados y 21 contratados, 05 asistentes y 16 personal administrativos entre nombrados contratados y CAS.

### **2.6.2. Muestra**

López (2013), considera que la muestra está formada por un grupo pequeño de individuos de una población y para poder ser representativa debe estar formada por el 30% de dicha población como mínimo. (p. 41) Hay estudios que poseen población de trescientos (300) elementos o más, en esos casos es necesario aplicar cálculos por medio de fórmulas matemáticas para obtenerla o por programas, como el SPS para obtener la muestra estadística. Existen muchos tipos de muestra y según el estudio dependerá la que se debe aplicar.

A través de la muestra se ha podido validar por parte de los expertos según su juicio en el análisis de este instrumento que se ha utilizado en la investigación.

Para lograr los objetivos de estudio se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software para medir la gestión institucional y la calidad de servicio en una institución educativa .

Al respecto, la muestra según Hernández et al. (2010) puede definirse como “una medida de análisis o un grupo de personas, contextos, eventos, sucesos, comunidades, sobre la cual se habrán de recolectar datos” (p. 302).

La muestra será aleatoria simple y estará conformada por los docentes, y estudiantes de carrera profesional de contabilidad de la siguiente manera:

Tabla 3.  
*Población de Estudiantes por carrera Profesional*

<b>Carrera</b>	<b>Semestre</b>	<b>Turno</b>	<b>Turno</b>	<b>Total</b>
<b>Profesional</b>	<b>Académico</b>	<b>Diurno</b>	<b>Nocturno</b>	
<b>Contabilidad</b>	I-II	35	30	65
<b>Contabilidad</b>	III-IV	30	25	55
<b>Contabilidad</b>	V-VI	20	24	44
<b>Computación</b>	I-II	36	28	64
<b>Computación</b>	III-IV	23	15	38
<b>Computación</b>	V-VI	19	15	34
<b>Enfermería</b>	I-II	34	36	70
<b>Enfermería</b>	III-IV	17	17	34
<b>Enfermería</b>	V-VI	15	13	28
<b>Mecánica Automotriz</b>	I-II	22	-----	22
<b>Mecánica Automotriz</b>	III-IV	-----	08	08
<b>Mecánica Automotriz</b>	V-VI	-----	18	18
<b>Farmacia</b>	I-II	36	35	71
<b>Farmacia</b>	III-IV	19	19	38
<b>Farmacia</b>	V-VI	28	19	47
<b>TOTAL</b>				650

Tabla 4.  
*Cuadro Estadístico de docentes por carrera profesional*

<b>Carrera</b>	<b>Condición</b>	<b>Nombrado</b>	<b>Contratado</b>	<b>Total</b>
<b>Contabilidad</b>	Docente	05	04	09
<b>Computación</b>	Docente	04	04	08
<b>Enfermería</b>	Docente	04	04	08
<b>Mecánica</b>	Docente	02	01	03
<b>Automotriz</b>				
<b>Farmacia</b>	Docente	02	04	06
<b>Transversales</b>	Docente	05	04	09
<b>Total</b>		22	21	43

### **2.6.3. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico, la muestra seleccionada han sido efectuada por el investigador.

Según Larios y Figueroa (2014), el método de muestreo no probabilístico no sirven para realizar generalizaciones, pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando en la medida de lo posible que la muestra sea representativa

## **2.7. Técnica Instrumentos de Recolección de Datos**

### **2.7.1. Técnica**

Mediante la técnica se recolecta las apreciaciones de los individuos a través de un sin número de preguntas enfocadas al análisis del tema a investigar, es decir lo que el investigador ha enfocado en su investigación por parte de las interrogantes plasmadas en el instrumento. (p. 47)

Según López (2013), señala que las técnicas son las diversas maneras de obtener la información. Manifestó en su investigación que se trata de incursionar este instrumento en dos grupos en el cual podemos mencionar a los educandos y el otro por parte de los educadores a través de las encuestas que

son reflejadas sobre la dimensión en el ámbito educacional para encontrar cuales el nivel de satisfacción y de servicio en referencia a la calidad brindada por las instituciones dentro de una comunidad.

Tabla 5.  
*Instrumentos para recoger datos*

Variables		Técnicas
Gestión	Institucional	Encuesta a docentes Encuesta a Alumnos
Calidad de Servicio		Encuesta a docentes Encuesta a alumnos

### 2.7.2. Instrumento

Los instrumentos son las herramientas que se utilizan para almacenar y procesar lo recaudado o recogido. (p. 44). Seguidamente se presenta una tabla que señala el diseño, la técnica y el instrumento, que indica Arias (2012).

Para la encuesta a docentes se elaboró un instrumento de 58 interrogantes que responden a 06 dimensiones que responden a la gestión Institucional y , para los alumnos 16 interrogantes que responden a 03 dimensiones para la variable Calidad de Servicio Educativo.

Dichos instrumentos fueron validados por expertos de la Universidad San Ignacio de Loyola , verificándose la confiabilidad mediante una prueba pilotode 20 integrantes de cada segmento poblacional que arrojó un coeficiente Alfa de Crombach de 0.96 para la encuesta de docentes , 0.74 para la encuesta de alumnos

Los estudiantes de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a Juan Velasco Alvarado no tuvieron problemas al responder las interrogantes que les ñfueron planteados

### 2.7.3. Validación y Confiabilidad del Instrumento

Validado por el juicio de experto

Esta evaluación se da por parte del analista a través de su juicio quedando demostrado por la recolección del conjunto de datos que servirá por medio de los instrumentos en dicho análisis para el proceso de la investigación.

### **Confiabilidad del instrumento**

Según Carrasco (2009) citado por Elera (2010) “la confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento que permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo” (p. 339).

La confiabilidad del instrumento será hallada mediante el procedimiento de la medición de la consistencia interna con el coeficiente Kuder Richarson – 20. En este caso, para el cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, se partió de la premisa de que si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, como en este caso; se utiliza el coeficiente de confiabilidad Kuder Richarson – 20.

Se ha utilizado el programa analítico que permite obtener mediante la indicación frecuente la determinación según su medida de las variables a realizar las correlaciones según sus escala a través de la pregunta formulada según la opción de manera binomial, por el cual es necesario realizar la prueba piloto con una cierta cantidad de individuos para que sea confiable en dicho proceso.

Kuder Richarson

$$r_{20} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( \frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2} \right)$$

Dónde:

K = cantidad de preguntas que contiene el instrumento

p = nos indica el porcentaje de individuos que responde

q = hace mención a la respuesta errada por parte de los individuos



□2= determina por medio del instrumento la varianza

Tabla 6.  
*Interpretación según su valor de confianza*

<b>Criterio</b>	<b>Valores</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

#### **2.7.4. Procedimiento para recolectar la informacion**

Se realiza el trabajo de campo por el cual se hace entrega del instrumento para poder recabar la información de los individuos, éstos a su vez serán vaciados en el programa estadístico para realizar la interpretación a través de la fórmula y cuadros que dan origen al resultado de nuestro análisis que ha sido empleado mediante la técnica del estadista.

### **III. Resultados**

### 3.1. Nivel descriptivo

Tabla 7.

*Percepción sobre la Gestión Institucional según docentes de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”*

Aplicación de nivel según Docentes	Frecuencia	Porcentaje (%)
No Óptimo	3	33,3
Regular	2	22,2
Óptimo	4	44,4
Total	9	100,0

Se observa como resultado en la gestión institucional que a partir del trabajo de campo realizado por los individuos la distribución mediante los niveles estipulados en su análisis es de la siguiente manera : 44,4% Optimo, 33,3% No optimo y 22,2% Regular, el cual se muestra en la presente ilustración.

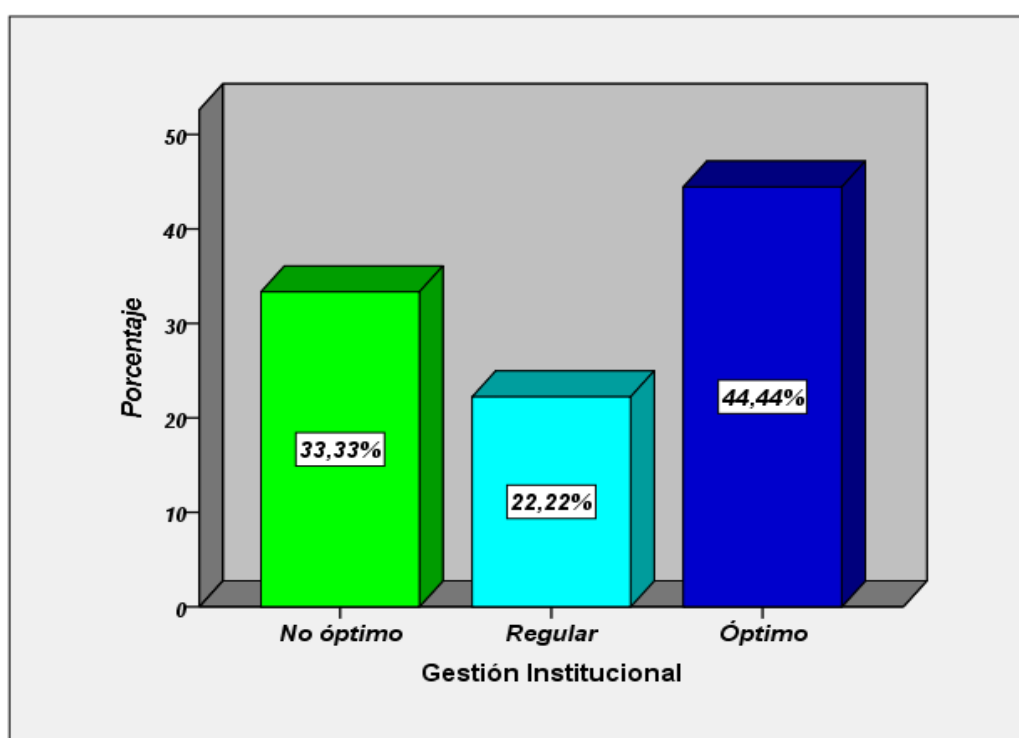


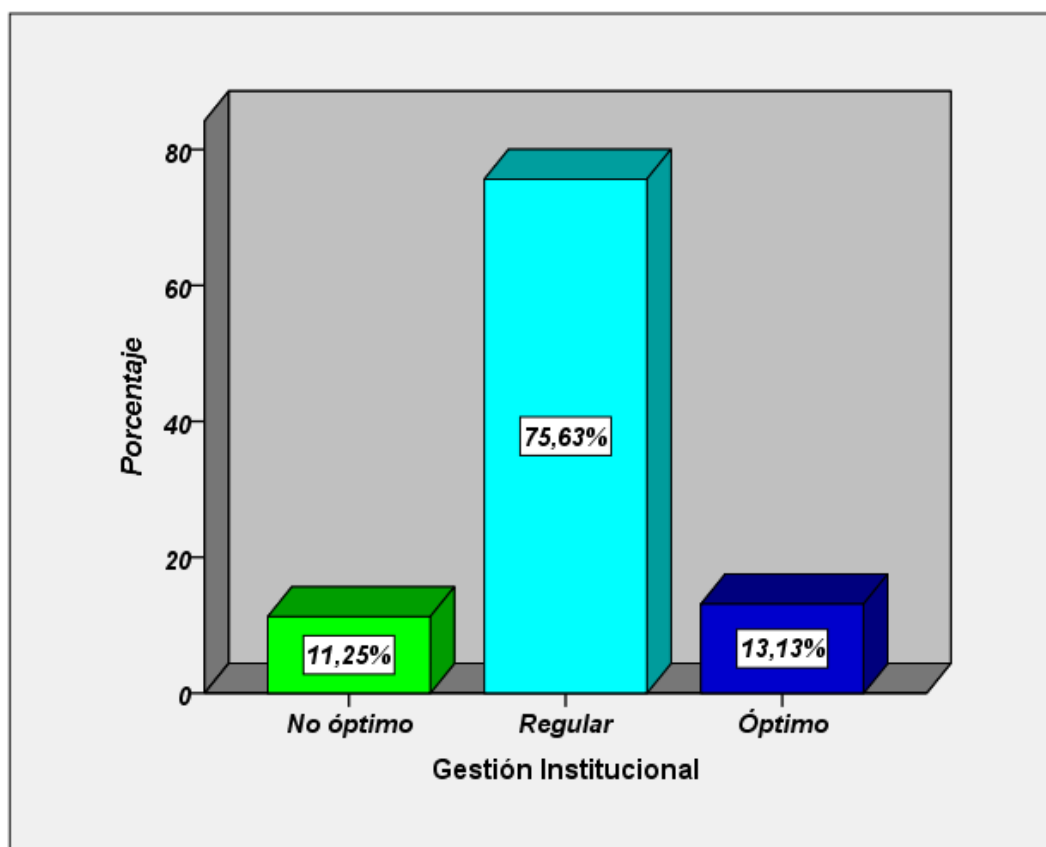
Figura 1. Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.

Tabla 8.

*Percepción sobre la Gestión Institucional según Alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"*

Aplicación de nivel según Alumnos	Frecuencia	Porcentaje (%)
No óptimo	18	11,3
Regular	121	75,6
Óptimo	21	13,1
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,0</b>

Se ha podido observar ; que a partir de los individuos a través del trabajo de campo la distribución mediante los niveles estipulados en su análisis de la gestión institucional es de la siguiente manera 13.1 % Optimo, 75.6% regular y 11.3% es no óptimo el cual se muestra en la siguiente ilustración



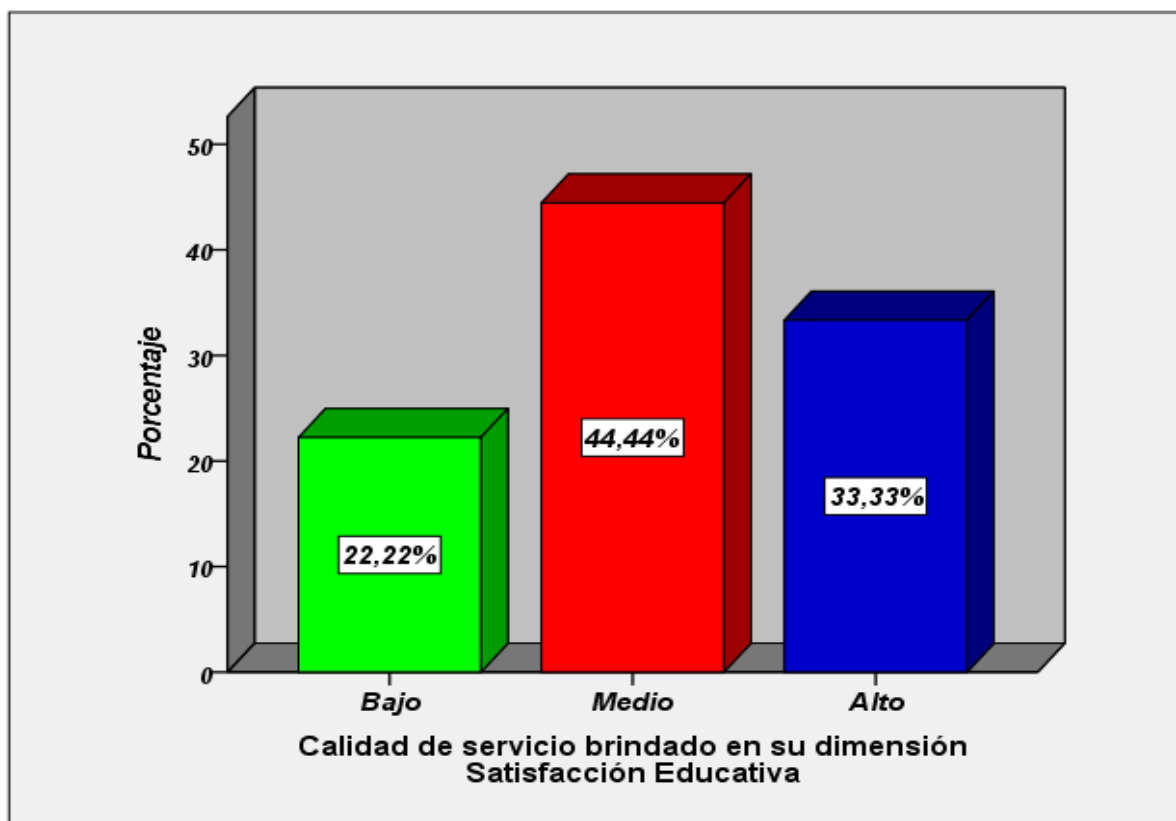
*Figura 2.* Distribución de frecuencia de gestión institucional según alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado".

Tabla 9.

*Percepción de la Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa según Docentes de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"*

Nivel de Satisfacción Educativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	bajo	2	22,2
	medio	4	44,4
	alto	3	33,3
	Total	9	100,0

Se observa como resultado en su dimensión Satisfacción Educativa que a partir del trabajo de campo realizado por los individuos la distribución mediante los niveles estipulados en su análisis es de la siguiente manera : 44,4% medio , 33,3% alto y 22,2% bajo, el cual se muestra en la presente ilustración.



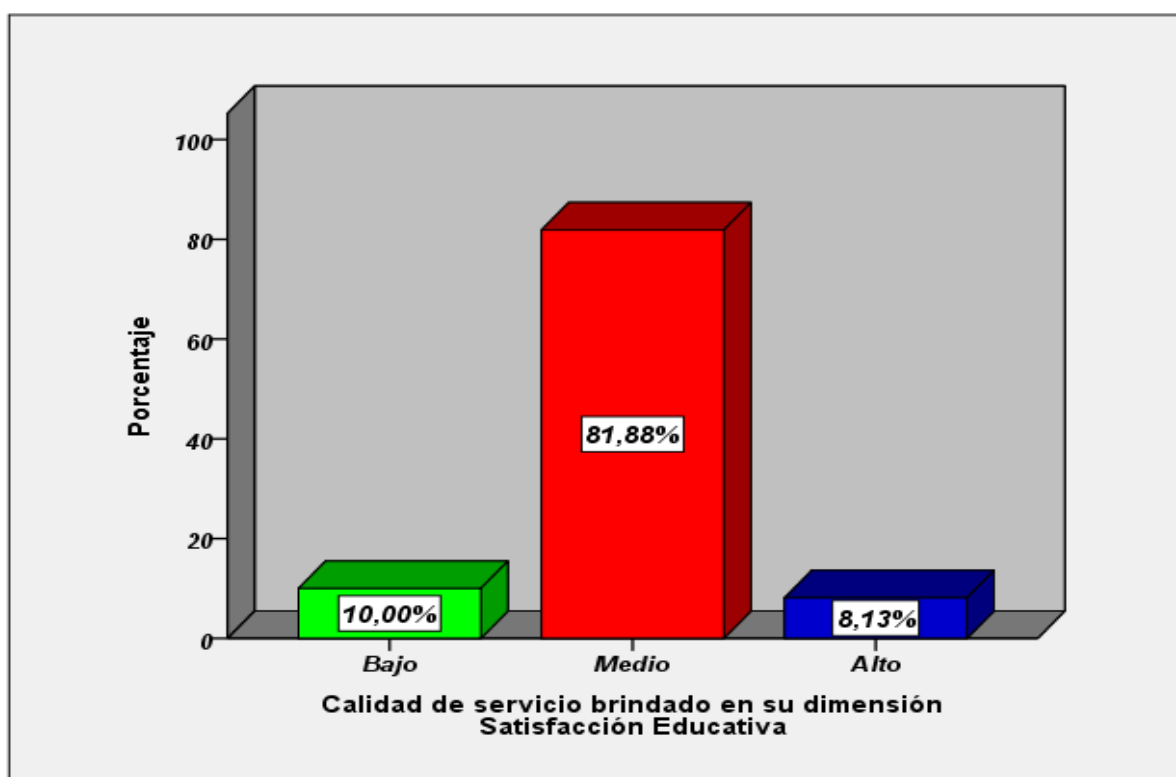
*Figura 3. Distribución de frecuencia sobre la Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa según Alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado".*

Tabla 10.

*La Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa según Alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.*

Nivel de Satisfacción Educativa según Alumnos		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Bajo	16	10,0
	Medio	131	81,9
	Alto	13	8,1
<b>Total</b>		<b>160</b>	<b>100,0</b>

Se observa como resultado en su dimensión Satisfacción Educativa que a partir del trabajo de campo realizado por los individuos la distribución mediante los niveles estipulados en su análisis es de la siguiente manera : 81,9 % medio , alto 8,1 % y 10,0 % bajo, el cual se muestra en la presente ilustración.



*Figura 4. Distribución de frecuencia sobre la Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa según Alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”.*

### 3.2. Nivel inferencial

#### 3.2.1. Prueba de Normalidad de los datos.

Tabla 11.

*Prueba de Kolmogorov –Smirnov*

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Institucional-Docentes	,216	9	,02
Calidad de Servicio brindado- Docentes	,203	9	,02
Gestión Institucional-Alumnos	,094	160	,001
Calidad de Servicio brindado- Alumnos	,148	160	,000

A través de esta prueba podemos saber según los datos obtenidos y demuestra una normalidad a través de la significancia menor a 0,05 partiendo de la Gestión institucional y de la que podemos apreciar en la siguiente tabla anterior; este análisis corresponde a la inferencia para poder saber por medio de su correlación utilizando el estadígrafo R. Sperman.

#### 3.2.2. Contrastación de hipótesis

Según Hernández (2005), manifestó en su investigación que se ha podido utilizar para conocer aquella distribución según el estrato al que pertenece la muestra en un momento determinado en el tiempo, siendo este perfecto o negativo según la asignación de símbolo ante su consideración por ser positivo o negativo ante la variable, e interpretación según lo estipulado en la tabla.

##### 3.2.2.1. Los educadores mediante su percepción.

Tabla 12.

*Prueba para conocer la medición entre la variable gestión institucional con la variable calidad del Servicio en su dimensión Satisfacción Educativa según docentes de la carrera profesional de contabilidad pertenecientes a Juan Velasco Alvarado”*

		Gestión Institucion al	Liderazgo Directivo	Estrategia y planeación	Evaluación de la gestión	Clima institucion al	CCapacita ción Del Personal	Desemp eño docente
Calidad de Servicio brindado en su dimensión Satisfaccio n Educativa	Coef. de correlació n  Sig. (bilateral)	895**  ,001	,598  ,089	,679*  ,044	,294  ,442	,582  ,100	,390  ,300	,488  ,183

La prueba estadística de las variables Gestión Institucional y Calidad del

Servicio Educativo arrojó un valor de  $r_s$  igual a  $.895$  y un nivel de significación  $p$  de  $.001$ , el cual es menor que el nivel de significación de significancia del  $.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis de no correlación entre variables, por lo tanto existe una relación significativa entre la Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo.

Para el caso de la dimensión liderazgo directivo y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor  $r_s$  igual a  $.598$  y un nivel de significación  $p$  de  $.089$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$ , por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre liderazgo directivo y calidad del servicio educativo.

La correlación entre la dimensión planificación estratégica y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r_s$  igual a  $.679$  y un nivel de significación  $p$  de  $.044$ , el cual es menor que el nivel de significancia del  $.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre planificación estratégica y calidad del servicio educativo.

Entre la dimensión evaluación de la gestión y calidad del servicio educativo la correlación arrojó un valor  $r_s$  igual a  $.294$  y un nivel de significación  $p$  de  $.442$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$ , por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la evaluación de la gestión y calidad del servicio educativo.

Asimismo, la prueba estadística entre la dimensión clima institucional y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r_s$  igual a  $.582$  y un nivel de significación  $p$  de  $.100$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$ , por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre clima institucional y calidad del servicio educativo.

En el caso de la correlación entre la dimensión capacitación del personal y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor  $r_s$  igual a  $.390$  y un nivel de significación  $p$  de  $.300$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$ , por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre capacitación del personal y calidad del servicio educativo.



Entre la dimensión desempeño docente y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor rs igual a .488 y un nivel de significación p de .183, el cual es mayor que el nivel de significancia del .05, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre desempeño docente y calidad del servicio educativo.

### 3.2.2.2. Según percepción de los Alumnos

Tabla 13.

*Prueba para conocer la medición entre la variable Gestión institucional con la variable calidad de servicio expresada en la dimensión Satisfacción Educativa, por medio de los alumnos de la carrera profesional de Contabilidad pertenecientes a “Juan*

		Gestión Institucional	Clima Institucional	Capacitación del personal	Desempeño docente
<b>Calidad de servicio brindado en su dimensión Satisfacción Educativa</b>	Coefficiente de correlación	,496**	,321**	,416**	,376**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000

La prueba estadística de las variables Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo arrojó un valor de rs igual a .496 y un nivel de significación p de .000, el cual es menor que el nivel de significación de significancia del .05, por lo que se rechaza la hipótesis de no correlación entre dichas variables, por lo tanto existe una relación significativa entre la Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo.

Entre la dimensión clima institucional y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor de correlación rs igual a .321 y un nivel de significación p de .000, el cual es menor que el nivel de significancia del .05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre clima institucional y calidad del servicio educativo.

La correlación entre la dimensión capacitación del personal y calidad del servicio educativo arrojó un valor rs igual a .416 y un nivel de significación p de .000, el cual es menor que el nivel de significancia del .05, por lo que se

rechaza la hipótesis nula de no correlación entre capacitación del personal y calidad del servicio educativo.

Asimismo, la prueba estadística correlacional entre desempeño docente y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r_s$  igual a .376 y un nivel de significación  $p$  de .000, el cual es menor que el nivel de significancia del .05, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre desempeño docente y calidad del servicio educativo.

## **IV. Discusión**

Según Hernández (2005), manifestó en su investigación que la hipótesis, a permitido conocer que se ha podido utilizar para conocer aquella distribución según el estrato al que pertenece el análisis expuesto en un momento determinado en el tiempo, siendo este perfecto o negativo según la asignación de símbolo ante su consideración por ser positivo o negativo ante la variable, e interpretación según lo estipulado en la tabla.

Martínez (2011). Manifestó la investigación titulado “*El desarrollo profesional de los docentes de secundaria*”, se encarga de averiguar todo los hechos que tengan relación con el desarrollo de su profesión entre los cuales podemos mencionar la satisfacción del educando, la manera como se desenvuelve en lo laboral, el grado de conocimiento, a continuación señalaremos los puntos de cada objetivo:

En la investigación realizada se tiene en cuenta las variables para poder relacionar sus relaciones e influencias en el ámbito laboral permitiendo así que tenga un mejor nivel académico, para que pueda desarrollar sus fundamentos en el exterior como también sucede en el periodo a través de las teorías que es el punto principal de la labor del individuo dependiendo mucho del esquema por su valor colaborativo.

Se encarga de la adaptación que tiene estos factores para poder mejorar el nivel profesional utilizando todas las herramientas necesarias a través de estos enfoques que tiene el educador, para esto necesita tener mucha práctica en el ámbito profesional porque de esta manera logrará tener una mejor estrategia y formará un sistema amoldado al desarrollo, a continuación señalaremos la conclusión que hemos podido determinar en la realización de la investigación:

Concluyendo que debe de haber una interacción entre las variables para poder mejorar el nivel de conocimiento permitiendo así la actitud en el ámbito profesional a través de la satisfacción en el centro laboral a través de su participación, siendo esta recíproca por los colegas o compañeros que se encuentran en su alrededor, logrando tener una actitud positiva mediante este análisis de la investigación que se ha realizado.

Según Valencia (2012). Manifestó en su tesis titulado “*La competencia a través de las distintas evaluaciones que se han propuesto para poder lograr tener un enfoque constructivo*”, el objetivo es de poder lograr en los educandos la participación constante para mejorar su vez en niño el cual estará enriquecido en todas las labores que el individuo logra desempeñar, este propósito permite al educador ser el eje idóneo para alcanzar todas estas metas en el ámbito social y profesional, permitiendo incursionar en las enseñanzas la motivación que primordial en el desarrollo competitivo.

Las conclusiones a las que llegaron fueron:

Que el aporte del constructivismo destaca las estrategias y herramientas no convencionales para incentivar un aprendizaje significativo que conlleva a una autocrítica sobre el proceso de aprendizaje y autoevaluación, teniendo en cuenta profesionales idóneos . (pag. 9)

Prado (2012). Tesis para optar el grado de magíster en Pontificia Universidad Católica del Perú, “*Participación de los actores de la Institución Educativa en la Gestión del Cambio y Calidad en el caso de una escuela pública de Lima*”, manifestó en su investigación que es muy importante tener el conocimiento para poder orientar el camino para realizar la reforma en el ámbito educacional, esta incursión se dio en el distrito de SJL – Lima, ante la propuesta en el año 2009 del Minist. Educacion en el Peru.

Concluyéndose que el eje principal para poder encaminar a los educandos para generar un mejor nivel en el sector educacional por parte del director y sus educadores, porque son ellos que tienen las herramientas y la forma para poder incentivar a todos educandos, en tener en las aulas la formación de líderes, esto se originará si se fusionan para poder establecer el liderazgo como un mecanismo ante cualquier resistencia ante la innovación de esta propuesta planteada en la investigación.

Se ha podido observar que no cuentan con todos los materiales dispuestos, siendo una gran dificultad a la hora de enseñar o de promover propuestas para lograr un mejor desarrollo cultural en las instituciones educativas como son los colegios, solicitando el financiamiento de la

indumentaria y recursos imprescindibles para mejorar la enseñanza por parte del Estado.

Barreda (2011), manifestó en su investigación en el ámbito superior que la gestión de estos servicios se vuelven muy complejo, resulta que se invalidan toda propuesta o modelos que pretende realizar la mejora en el nivel del perfil del egresado.

Según Vega (2012) cita Santos (2001) manifesto en su investigacion que para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto los directivos dentro de su presupuesto anual a) Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional.

Según Instituto Argentino (2012). Manifesto en su investigacion "*Gestión y liderazgo son dos nociones integradoras del universo de los procesos de dirección de los ámbitos organizativos*". La gestión se relaciona más directamente con las estrategias, la eficacia y los objetivos de cada proyecto, en tanto que el liderazgo se vincula con los valores, los propósitos, la pasión y la imaginación, necesarios para poner en circulación los procesos de animación y movilización de los actores del sistema". (p. 141)

Estas ideologías que buscan el liderazgo en el ambito educacional se debe a lo siguiente: "El conjunto de procesos que orientan a las personas y a los equipos en una determinada dirección hacia el logro de la excelencia y el aprendizaje organizacional, primordialmente por medios no coercitivos" (p. 134).

Según Areche (2011). Manifesto en su investigacion "*El servicio de calidad en la educacion y las instituciones por su gestion en el nivel secundario en la ciudadde Ayacucho, 2011*" cita a Huari (2008, p. 78).

Según Alexis (2005), citado por Aldana (2013), es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo

que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran”.(p. 38)

Crespín (2012), manifiesto en su investigación que la “focalización y administración eficientemente de los recursos de una empresa/ institución, apuntando a la eficacia. Es decir, al logro de objetivos a largo, mediano y corto plazos, con una visión sistémica y la participación de los actores involucrados” “un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias”

Según Tolentino (2014)

Manifiesto en su investigación que para contar con autonomía en el manejo del presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas , el cual va a permitir poder atender las necesidades prioritarias de nuestros estudiantes quienes se ven relegados por la falta de atención en la implementación de los laboratorios y talleres con que se cuenta.

Es responsable de la marcha institucional en todo momento demuestre ser líder y contar con experiencia necesaria en gerencia pública de tal forma que deba mantener equilibrio al hora de dirigir, teniendo en cuenta aspectos fundamentales como son, la gestión institucional, pedagógica y administrativa.

Porque la capacidad suficiente para motivar a los docentes para que se identifiquen con la institución y asuman compromisos en la elaboración de los instrumentos de gestión y documentos técnicos pedagógicos y que se mejore el Plan de estudio de las diferentes carreras profesionales.

Este modelo lo utilizan como estilo de liderazgo primario el participativo (alto apoyo y poca dirección) y como estilo de liderazgo secundario el consultivo (alta dirección y mucho apoyo).Este resultado reflejó que la preferencia por

ambos estilos de liderazgo en los máximos responsables empresariales estaba muy consolidada y no se veía afectada por fluctuaciones en su actitud hacia la responsabilidad social.



## **V. Conclusiones**

Para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto

Primera: Los directivos dentro de su presupuesto anual a) Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional b) Brindarles equipos y herramientas pedagógicas oportunamente .

Segunda: Que el director debe ejercer liderazgo en su ámbito de responsabilidad ya que, como toda persona que dirige una institución encuentre sentido al trabajo que realiza y no caiga en actitud o comportamiento negativos.

Tercera: Contar con un Plan de Estudio actualizado acorde a las exigencias del mercado de tal forma que puedan acreditar las diferentes carreras profesionales

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Se recomienda al Director de la institución que gestione ante el MED y MEF la autonomía en el manejo presupuestal el cual permita implementar los talleres y laboratorios de las diferentes carreras profesionales de tal forma que los estudiante no se vean relegados en sus pedidos y sean atendidos oportunamente.
- Segunda: Se recomienda que el director por ser la máxima autoridad de la institución ejerza liderazgo en todo momento y sea firme en sus decisiones tomar , ya que de ello dependerá su buena gestión
- Tercera: Que las instituciones educativas deben ser evaluadas y através de standares de calidad y que este proceso de evaluación le permita acreditar a todas las carreras profesionales favoreciendo el desarrollo de su autonomía institucional y protagonismo docente . En nuestro pais contamos con el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)
- Cuarta: Que los instrumentos de gestión sean eficaces , que los docentes trabajen con una sola idea el de lograr los objetivos propuestos en los documentos técnicos pedagógicos. Recalcando que dichos instrumentos deben ser materia de evaluación periódica por los actores educativos con la visión puesta en la mejora de la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad.
- Quinta: Que la institución educativa entienda la evaluación como un proceso participativo , sistemático ordenado y transparente con el animo de lograr mejoras en la calidad de servicios
- Sexta: Se recomienda a los directivos y todo el personal docente, que elaboren un plan de estudio adecuado que les permita la innovación como proceso de enseñanza aprendizaje de tal forma que los estudiantes tengan en aula al maestro investigador que observa, aprende y genera conocimientos a partir de su propia experiencia

## **VII. Referencias**

Areche, V. (2013). Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de Secundaria del colegio "María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho 2011.

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.

Barreda, H. (2011). Características distintivas en la gestión del servicio educativo.

Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.

Calderon C. (2012). Planificación estratégica. Bogotá – Bolivia.

Cunza (2012). Metodología de la Enseñanza y su Influencia en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de Educación Secundaria de la Institución Educativa 3073 El Dorado de Puente de Piedra-Zapallal. Tesis EAP Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Chávez, C. (2014). Modelo de comportamiento Organizacional en la Educación Superior Tecnológica para los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán.

Díaz, C. (2014). El Rol de líder formal actitudes y valores frente a la responsabilidad social corporativa.

Elera, G. (2011). Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao.

Hernández, S. Fernández, C. Baptista, P. (2014), Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

Instituto Argentino (2012). Gestión y liderazgo son dos nociones integradoras del universo de los procesos de dirección de los ámbitos organizativos.

Juárez, E. (2013). Desempeño docente en una institución educativa policial de la Región.

Larios, I. y Figueroa, G. (2014). Guía práctica para investigadores en ciencia del comportamiento y ciencia del diseño. Lima – Perú.

López, F. (2013). El ABC de la Revolución Metodológica. Primera Edición, JHLEditorial Express, C.A. Caracas- República Bolivariana de Venezuela.

Martínez, (2011). El desarrollo profesional de los docentes de secundaria. Tesis de Doctorado. Universitat Autònoma de Barcelona. España.

Metodología de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa 3073 El Dorado (Puente Piedra– Zapallal) Región Lima 2013

Panta, (2010), Supervisión y gestión pedagógica en las I.E. educativas públicas del nivel primaria de la comunidad de José Gálvez. Lima – Perú.

Prado, C. (2012). Participación de los actores de la institución educativa en la gestión de cambio y calidad.

Ruiz, G. (2011). Estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del Consorcio “Santo Domingo de Guzmán”.

Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación. 5a ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Sorados, P. (2012). Influencia del Liderazgo en la calidad educativa.

Tolentino, L.(2014). Desempeño didáctico y académico del docente relacionado a la satisfacción de los estudiantes del programa de Complementación pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Vega (2012). La gestión institucional educativa.

Yábar (2013). La Gestión educativa y su relación con la práctica docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la Ciudad de Lima – Cercado.



## **VII. Anexos**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Gestión Institucional y Calidad del Servicio Brindado a los Estudiantes pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"						
Autor: Elsa Mary Castilla Almeyda						
Problema	Objetivo	Hipotesis	Variable e Indicadores			
<p><b>Problema principal:</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión institucional y la calidad del servicio brindado a los estudiantes pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"</p> <p><b>Problema Específico</b> ¿Cuál es la relación entre Gestión y liderazgo directivo en los estudiantes del pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión institucional y planificación estratégica en los estudiantes pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión Institucional y la calidad del servicio brindado a los estudiantes pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer la relación entre Gestión Institucional y Liderazgo directivo en los estudiantes pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"</p> <p>Establecer la relación entre Gestión Institucional y planificación estratégica en los estudiantes pertenecientes a Juan Velasco Alvarado"</p> <p>Establecer la relación que existe entre la Gestión institucional y la evaluación educativa en los estudiantes</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> H1; La Gestión Institucional se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio de los estudiantes pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"</p> <p>H0; No existe relación significativa entre La Gestión Institucional y la Calidad del Servicio de los estudiantes pertenecientes a "Juan Velasco Alvarado"</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> -Existe una relación significativa entre Gestión Institucional y liderazgo directivo en los estudiantes del IESTP "Juan Velasco Alvarado"</p> <p>Existe una relación significativa entre gestión institucional y la Planificación Estratégica con la Calidad en los estudiantes del IESTP "Juan Velasco Alvarado"</p> <p>Existe una relación significativa entre la evaluación de la gestión institucional y la</p>	Variable: Gestión Institucional			
			Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
			Liderazgo Directivo	Toma de decisiones Estilo de liderazgo Participación y trabajo en equipo	I-3	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
			Planificación Estratégica	Diagnóstico Elaboración de proyectos priorización de problemas	II-3	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
Evaluación de la Gestión	Cumplimiento de las metas Evaluación de la gestión Evaluación de los resultados	III-3	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre			
Clima Institucional	Relaciones interpersonales  Solución de conflictos Valores	IV-2	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre			

¿Cuál es la relación entre Gestión institucional y la evaluación educativa en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”  Establecer la relación entre Gestión Institucional y el clima institucional en los estudiantes del IESTP “Juan Velasco Alvarado”	Calidad del Servicio según opinión de docentes, alumnos pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”  -Existe una relación significativa entre el clima institucional y la Calidad del Servicio según opinión de docentes, alumnos pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	Capacitación del personal	Actualización Pedagógica  Eficiencia en el uso de los recursos humanos	V-2	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
¿Cuál es la relación entre Gestión institucional y Clima Institucional en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	Establecer la relación entre la Gestión Institucional y la capacitación personal en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	-La capacitación del personal se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo. , según opinión de docentes, alumnos pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	Desempeño docente	Planificación Curricular  Planificación de la clase	VI-2	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
¿Cuál es la relación entre Gestión Institucional capacitación de personal en los estudiantes a pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	Establecer la relación entre la Gestión Institucional y el desempeño docente en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	-El Desempeño docente se relaciona de manera significativamente con la Calidad del Servicio según opinión de docentes, pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”	Variable : Calidad de Servicio			
			Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
¿Qué relación entre Gestión Institucional y el desempeño docente en los estudiantes pertenecientes a “Juan Velasco Alvarado”			Satisfacción Educativa	Cumplimiento de las Expectativas  Motivación del educando.  Necesidades de servicio cubiertas	I-3	Nunca A veces Siempre

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Descriptivo Correlacional</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) en su libro Metodología de la Investigación señala que estos diseños describen relaciones entre dos ó mas variables en un momento determinado . Por tanto los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de casualidad o pueden pretender analizar relaciones de casualidad . Cuando se limitan a relaciones no causales se fundamentan en hipótesis correlacionales y cuando buscan evaluar relaciones causales se basan en hipótesis causales</p> <p>NIVEL: Multivariable Causal</p> <p>DISEÑO: No Experimental de corte transversal</p> <p>Según Hernández (2010), la investigación no experimental es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de las variables en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos y es correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas (p.151</p>	<p>Constituido por 650 estudiantes del IESTP "Juan Velasco Alvarado" año 2016</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 160</p> <p>MUESTREO NO PROBABILÍSTICO</p> <p>Es probabilístico debido a que la muestra fue seleccionada por el investigador</p> <p>ENFOQUE: CUANTITATIVO.</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis</p> <p>Una prueba de hipótesis es una prueba estadística que se utiliza para determinar si existe suficiente evidencia en una muestra de datos para inferir que cierta condición es válida para toda la población. ... Por lo general, la hipótesis nula es un enunciado de que "no hay efecto" o "no hay diferencia". Minitab.com</p> <p>Se aplicó la prueba estadística rs de Spearman</p> <p>Nivel de Significación:</p> <p>Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p> <p>Regresión Logística: Bimodal</p>

## Anexo 2. Operacionalización de Variables

### Dimensiones e Indicadores de la Variable Independiente: La Gestión institucional

Dimensiones	indicadores	Item	Escala
I.- Liderazgo Directivo	1.1 Toma de decisiones 1.2 Estilo de liderazgo 1.3 Participación y trabajo en equipo	I-3	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
II.- Planificación Estratégica	2.1 Diagnóstico 2.2 Elaboración de proyectos 2.3 Priorización de problemas	II-3	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
III.- Evaluación de la Gestión	3.1 Cumplimiento de las metas 3.2 Evaluación de la gestión 3.3 Evaluación de los resultados	III-3	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
IV.- Clima Institucional	4.1 Relaciones interpersonales 4.2 Solución de conflictos 4.3 Valores	IV-2	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
V.-Capacitación del personal	5.1 Actualización Pedagógica 5.2 Eficiencia en el uso de los recursos humanos	V-2	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
VI.- Desempeño docente	6.1 Planificación Curricular 6.2 Planificación de la clase	VI-2	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre
Dimensión Dimensiones e Indicadores de la Variable Independiente: La Gestión institucional			
Dimensiones	indicadores	item	nivel/rango
Satisfacción Educativa	Cumplimiento de las expectativas Motivación del Educando Necesidades de servicio cubiertas	I-3	1.-nunca 2.- a veces 3.- siempre

**Anexo 3. Base de datos: Aplicados a docentes**

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1
2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2
4	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
5	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2
6	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1
7	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
8	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1
9	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2

p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58
3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3
2	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2
2	3	1	1	1	2	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3
1	3	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2
1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2
1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2

## Anexo 4. Base de datos aplicados a alumnos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
1	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
4	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2
5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1
6	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2
7	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
8	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
13	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
14	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
15	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
16	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1
17	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
18	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
19	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
20	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
23	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
24	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2
25	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2
26	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
27	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
30	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3
31	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2
32	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2
33	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1
34	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
35	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
37	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3

38	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
39	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2
40	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
42	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
44	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2
47	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2
48	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
49	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2
50	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
51	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1
52	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3
53	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
54	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2
55	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
56	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
57	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1
58	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
59	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
60	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2
61	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2
63	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2
64	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
65	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
67	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
68	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2
69	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2
70	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1
71	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
72	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
74	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2
75	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2
76	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
77	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	3
78	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
79	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2



80	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	1	1
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
83	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
84	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
85	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2
86	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
87	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3
88	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
89	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
90	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
91	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
92	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
93	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
94	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
95	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
96	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1
97	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
98	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
99	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
100	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2
101	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
102	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2
103	2	1	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1
104	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	1
105	2	3	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	3	2	3	1
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1
107	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3
109	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
111	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
112	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
113	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3
114	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
115	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
116	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2
118	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
119	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
120	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
121	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2

122	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
123	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2
124	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2
125	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
126	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
127	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1
128	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1
129	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1
130	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1
131	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2
132	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	2
133	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1
134	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1
135	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
136	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
137	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1
138	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
139	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
140	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
141	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1
142	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
143	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
144	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3
145	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
146	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
147	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
148	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
149	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
150	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1
151	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
152	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1
153	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
154	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3
155	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
156	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1
157	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
158	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1
159	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1
160	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2

## **Anexo 5. Artículo Científico**

### **1.- Título**

“Gestión Institucional y Calidad del Servicio brindado a los Estudiantes pertenecientes a Juan Velasco Alvarado”

### **2.- AUTORA**

Br. Elsa Mary Castilla Almeyda- emary11@hotmail.com

### **3.- RESUMEN**

Esta tesis tiene como objetivo principal poder interconectar ambas variables que permitan mejorar la calidad del servicio a través de la gestión a favor de los educandos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Juan Velasco Alvarado”;

Surge a raíz que en éstos últimos 5 años se vienen generando deserción de estudiantes de todas las carreras profesionales que oferta. A través de esta investigación se busca poder elevar el servicio en favor de la calidad educacional y el rendimiento de nuestros estudiantes , formar profesionales capaces de insertarse en el campo laboral y contribuir en el desarrollo del país; brindar una oferta formativa de calidad que respondan a los requerimientos del sector productivo y empresarial.

La población está constituida por 650 estudiantes los cuales se encuentran debidamente matriculados . La muestra fue de 160 alumnos y 09 docentes de la carrera profesional de contabilidad . Se aplicó como instrumento una encuesta de 16 preguntas para los alumnos y de 58 para los docentes . Para lograr estos objetivos se solicitó el permiso correspondiente al director de la institución educativa. El tipo de estudio es no experimental debido que la investigación se realizó sin manipular variables, y es correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas ; para ello se aplicó dos encuestas sobre opinión de la gestión institucional y calidad del servicio educativo

A los docentes y estudiantes de la carrera profesional de contabilidad

#### **4.- Palabras Claves:**

Gestión Institucional y Calidad de servicio

#### **5.- ABSTRACT**

.This thesis has as main objective to determine the relationship that exists between the Institutional Management and the quality of the service offered to the students of the Institute of Higher Education Technological Public "Juan Velasco Alvarado"; Arises that in these last 5 years have been generating desertion of students in each professional careers that offer. This research seeks to improve the quality of the educational service and raise the level of performance of our students, train professionals capable of being inserted in the labor field and contribute in the development of the country to provide a quality training offer that meet the requirements Of the productive and business sector.

The population is made up of 650 students who are properly enrolled. The sample was of 160 students and 09 teachers of the professional career of accounting. A questionnaire of 16 questions for the students and a questionnaire for 58 teachers were applied as instrument. In order to achieve these objectives, a corresponding permit was requested from the director of the educational institution.

The type of study is non-experimental because the research was performed without manipulating variables, and is correlational because it measures the degree of relationship or association between the variables described;

#### **6.- KEYWORDS**

Institutional Management and Quality of Service

#### **7.- INTRODUCCIÓN**

En el Perú hablar de los Institutos de Educación Superior Tecnológico cada vez va tomando mayor relevancia , lo que podemos observar es que en la comunidad

se accede a tratar las diversas necesidades que se tiene en los educandos porque son considerados el núcleo del saber, cuya finalidad es mejorar su formación humana y profesional, recibir enseñanza de calidad y ser profesionales competentes por tanto; debe existir responsabilidad de todos los integrantes que trabajan dentro de una institución educativa, así como de la sociedad en general

En la investigación realizada se tiene en cuenta las variables para poder relacionar sus relaciones e influencias en el ámbito laboral permitiendo así que tenga un mejor nivel académico, para que pueda desarrollar sus fundamentos en el exterior como también sucede en el periodo a través de las teorías que es el punto principal de la labor del individuo dependiendo mucho del esquema por su valor colaborativo.

Se encarga de la adaptación que tiene estos factores para poder mejorar el nivel profesional utilizando todas las herramientas necesarias a través de estos enfoques que tiene el educador, para esto necesita tener mucha práctica en el ámbito profesional porque de esta manera logrará tener una mejor estrategia y formará un sistema amoldado al desarrollo, a continuación señalaremos la conclusión que hemos podido determinar en la realización de la investigación:

Concluyendo que debe de haber una interacción entre las variables para poder mejorar el nivel de conocimiento permitiendo así la actitud en el ámbito profesional a través de la satisfacción en el centro laboral a través de su participación, siendo esta recíproca por los colegas o compañeros que se encuentran en su alrededor, logrando tener una actitud positiva mediante este análisis de la investigación que se ha realizado.

Según Valencia (2012) manifestó en su tesis titulado “la competencia a través de las distintas evaluaciones que se han propuesto para poder lograr tener un enfoque constructivo”, el objetivo es de poder lograr en los educandos la participación constante para mejorar su vez en niño el cual estará enriquecido en todas las labores que el individuo logra desempeñar, este propósito permite al educador ser el eje idóneo para alcanzar todas estas metas en el ámbito social

y profesional, permitiendo incursionar en las enseñanzas la motivación que primordial en el desarrollo competitivo.

## **8.- METODOLOGÍA**

Sampieri & Hernández (2011) manifestó en su investigación que el análisis que se ha realizado se basa en poder contar con la la información a través de los instrumentos para poder hacer la comprobación utilizando por parte del estadista el enfoque, utilizando la numeración de los rangos mediante la observación de la interacción de las variables que se han estudiado de manera cuantitativa.

### **. Población**

En este caso la población de estudio es de 650 alumnos ,03 personal Directivo, 05 Jefes de áreas 22 docentes nombrados y 21 contratados , 05 asistentes y 16 personal administrativos entre nombrados contratados y CAS

### **Muestra**

Según López F. (2013) considera que la muestra está formada por un grupo pequeño de individuos de una población y para poder ser representativa debe estar formada por el 30% de dicha población como mínimo. (P.41). Hay estudios que poseen población de 300 elementos o más en esos casos es necesario aplicar calculos por medio de fórmulas matemáticas para obtenerla o por programas como el SPS para obtener la muestra estadística. Existen muchos tipos de muestra y según el estudio dependerá la que se debe aplicar

La muestra fue de 160 estudiantes y 09 docentes de la carrera profesional de contabilidad.

## **9.- RESULTADOS**

**Gestión Institucional** : La gestión institucional se encuentra preparada por una serie de procesos, estrategias, acciones, métodos, técnicas y procedimientos que se desarrollan en el ámbito de la administración en las diferentes instancias descentralizadas del sistema educativo y tiene como objetivo principal el compromiso y trabajo arduo.

## **Contrastación de Hipótesis**

### **Nivel Inferencial**

La prueba estadística de las variables Gestión Institucional y Calidad del

Servicio Educativo arrojó un valor de  $r$  igual a  $.895$  y un nivel de significación  $p$  de  $.001$ , el cual es menor que el nivel de significación de significancia del  $.05$ ,

Para el caso de la dimensión liderazgo directivo y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor  $r$  igual a  $.598$  y un nivel de significación  $p$  de  $.089$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$

La correlación entre la dimensión planificación estratégica y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r$  igual a  $.679$  y un nivel de significación  $p$  de  $.044$ , el cual es menor que el nivel de significancia del  $.05$ ,

Entre la dimensión evaluación de la gestión y calidad del servicio educativo la correlación arrojó un valor  $r$  igual a  $.294$  y un nivel de significación  $p$  de  $.442$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$ ,

Asimismo, la prueba estadística entre la dimensión clima institucional y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r$  igual a  $.582$  y un nivel de significación  $p$  de  $.100$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$ ,

En el caso de la correlación entre la dimensión capacitación del personal y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor  $r$  igual a  $.390$  y un nivel de significación  $p$  de  $.300$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$ ,

Entre la dimensión desempeño docente y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor  $r$  igual a  $.488$  y un nivel de significación  $p$  de  $.183$ , el cual es mayor que el nivel de significancia del  $.05$ ,

## **Según percepción de los Alumnos**

La prueba estadística de las variables Gestión Institucional y Calidad del

Servicio Educativo arrojó un valor de  $r_s$  igual a .496 y un nivel de significación  $p$  de .000, el cual es menor que el nivel de significación de significancia del .05,

Entre la dimensión clima institucional y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor de correlación  $r_s$  igual a .321 y un nivel de significación  $p$  de .000, el cual es menor que el nivel de significancia del .05,.

La correlación entre la dimensión capacitación del personal y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r_s$  igual a .416 y un nivel de significación  $p$  de .000

Asimismo, la prueba estadística correlacional entre desempeño docente y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r_s$  igual a .376 y un nivel de significación  $p$  de .000

## **10.- DISCUSIÓN**

Según Hernández (2005) manifestó en su investigación que la hipótesis, a permitido conocer y utilizar aquella distribución según el estrato al que pertenece el análisis expuesto en un momento determinado en el tiempo, siendo este perfecto o negativo según la asignación de símbolo ante su consideración por ser positivo o negativo ante la variable, e interpretación según lo estipulado en la tabla.

Se realizó la prueba en la Hipotesis general, dando como resultado por medio de las variables y dimensiones el poder aceptar la hipótesis del investigador por encontrar que el servicio en las instituciones educativas se encuentran relacionadas con las gestiones impartidas dentro de la institución perteneciente al estado por obtener (0,895) dentro de la tabla de interpretación por el rango donde se encuentra dicho resultado.



## 11.- CONCLUSIONES

Para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto

Los directivos dentro de su presupuesto anual a) Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional b) Brindarles equipos y herramientas pedagógicas oportunamente .

## 12.- RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al Director de la institución que gestione ante el MED y MEF la autonomía en el manejo presupuestal el cual permita implementar los talleres y laboratorios de las diferentes carreras profesionales y para que de ésta forma los estudiante no se vean relegados en sus pedidos y ser atendidos oportunamente

**Segunda:** Se recomienda que el director por ser la máxima autoridad de la institución ejerza liderazgo en todo momento y sea firme en sus decisiones a tomar , ya que de ello dependerá su buena gestión

**Tercera:** Que las instituciones educativas deben ser evaluadas y através de standares de calidad y que este proceso de evaluación le permita acreditar a todas las carreras profesionales favoreciendo el desarrollo de su autonomía institucional y protagonismo docente . En nuestro país contamos con el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)

**Cuarta:** Que los instrumentos de gestión sean eficaces , que los docentes trabajen con una sola idea el de lograr los objetivos propuestos en los documentos técnicos pedagógicos. Recalcando que dichos instrumentos deben ser materia de evaluación periódica por los actores educativos con la visión puesta en la mejora de la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad.

**Quinta** Que la institución educativa entienda la evaluación como un proceso participativo , sistemático ordenado y transparente con el animo de lograr mejoras en la calidad de servicios

**Sexta:** Se recomienda a los directivos y todo el personal docente, que elaboren un plan de estudio adecuado que les permita la innovación como proceso de enseñanza aprendizaje de tal forma que los estudiantes tengan en aula al maestro investigador que observa, aprende y genera conocimientos a partir de su propia experiencia

## Anexo 6. Instrumentos

### Cuestionario

Estimado docente: La presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio brindado a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Juan Velasco Alvarado, de Villa del Triunfo le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada quedará muy agradecido por su colaboración.

Valoración:

1: Nunca

2: A veces

3: Siempre

N°	ITEMS	1	2	3
	Variable :Gestión Institucional			
1	El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa			
2	Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, éste respeta la opinión de los docentes			
3	El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones			
4	El director demuestra liderazgo en la I.E.			
5	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.			
6	El director tiene estilo democrático y transformador de dirección.			
7	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen trabajo y jornadas pedagógicas.			
8	Los docentes y personal auxiliar y de apoyo de la institución participan en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas			

9	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 I.E.			
12	El personal de la I.E. tiene claro lo que significa planificación estratégica.			
13	En la elaboración del Plan de Trabajo Anual participan todos los trabajadores de la I:E.			
14	En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la I:E:			
15	El personal directivo conoce los problemas que aquejan a los diferentes estamentos de la institución.			
16	El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales			
17	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia			
19	Los directivos, profesores, personal de apoyo y alumnos 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 el trabajo educativo			
27	Todo el personal de la I.E participa efectivamente 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	Existe 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 los intereses contrapuestos del director con la comunidad educativa, el director logra que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio			
34	El equipo directivo hay honestidad y transparencia en la entrega de cuentas			
35	El equipo directivo está comprometido en la formación con los valores de los alumnos			
36	Para evitar discrepancias 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 de 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 sus funciones			
43	El personal de apoyo es eficiente en el cumplimiento de sus funciones			
44	Los docentes elaboran su programación anual oportuna y diversificada mente en función al PEI y 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 del syllabus			

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			
	<b>Variable:</b>			
51	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del educando			
52	La educación impartida en la Institución Educativa 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 la asignatura 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 Institución Educativa.			
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			

## ENCUESTA A ALUMNOS

Estimado alumno: la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Juan Velasco Alvarado, de Villa del Triunfo le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada quedará muy agradecido por su colaboración.

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

Nº	ITEMS	1	2	3
<b>Variable: GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>				
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.			
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.			
3	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
4	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para			
5	El personal docente de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su			
6	El personal de apoyo de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su			
7	El docente prevé los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de la			
8	El alumno se siente satisfecho con los logros de aprendizaje.			
9	Los logros de aprendizaje están en función al syllabus.			
10	Los alumnos consideran que los aprendizajes son de calidad.			
11	La educación impartida en la institución educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado.			
12	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.			
13	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los			
14	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.			
15	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Institución educativa			
16	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa			

## **Anexo 7. Artículo científico**

### Artículo Científico

#### 1.- Título

“Gestión Institucional y Calidad del Servicio brindado a los Estudiantes pertenecientes a Juan Velasco Alvarado”

#### 2.- AUTORA

Br. Elsa Mary Castilla Almeyda- emary11@hotmail.com

#### 3.- RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo principal poder interconectar ambas variables que permitan mejorar la calidad del servicio a través de la gestión a favor de los educandos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Juan Velasco Alvarado”;

Surge a raíz que en éstos últimos 5 años se vienen generando deserción de estudiantes de todas las carreras profesionales que oferta. A través de esta investigación se busca poder elevar el servicio en favor de la calidad educacional y el rendimiento de nuestros estudiantes , formar profesionales capaces de insertarse en el campo laboral y contribuir en el desarrollo del país; brindar una oferta formativa de calidad que respondan a los requerimientos del sector productivo y empresarial.

La población está constituida por 650 estudiantes los cuales se encuentran debidamente matriculados . La muestra fue de 160 alumnos y 09 docentes de la carrera profesional de contabilidad . Se aplicó como instrumento una encuesta de 16 preguntas para los alumnos y de 58 para los docentes . Para lograr estos objetivos se solicitó el permiso correspondiente al director de la institución educativa. El tipo de estudio es no experimental debido que la investigación se realizó sin manipular variables, y es correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas ; para ello se aplicó



dos encuestas sobre opinión de la gestión institucional y calidad del servicio educativo

A los docentes y estudiantes de la carrera profesional de contabilidad

#### 4.- Palabras Claves:

Gestión Institucional y Calidad de servicio

#### 5.- ABSTRACT

This thesis has as main objective to determine the relationship that exists between the Institutional Management and the quality of the service offered to the students of the Institute of Higher Education Technological Public "Juan Velasco Alvarado"; Arises that in these last 5 years have been generating desertion of students in each professional careers that offer. This research seeks to improve the quality of the educational service and raise the level of performance of our students, train professionals capable of being inserted in the labor field and contribute in the development of the country to provide a quality training offer that meet the requirements Of the productive and business sector.

The population is made up of 650 students who are properly enrolled. The sample was of 160 students and 09 teachers of the professional career of accounting. A questionnaire of 16 questions for the students and a questionnaire for 58 teachers were applied as instrument. In order to achieve these objectives, a corresponding permit was requested from the director of the educational institution.

The type of study is non-experimental because the research was performed without manipulating variables, and is correlational because it measures the degree of relationship or association between the variables described;

#### 6.- KEYWORDS

nstitutional Management and Quality of Service

## 7.- INTRODUCCIÓN

En el Perú hablar de los Institutos de Educación Superior Tecnológico cada vez va tomando mayor relevancia, lo que podemos observar es que en la comunidad se accede a tratar las diversas necesidades que se tiene en los educandos porque son considerados el núcleo del saber, cuya finalidad es mejorar su formación humana y profesional, recibir enseñanza de calidad y ser profesionales competentes por tanto; debe existir responsabilidad de todos los integrantes que trabajan dentro de una institución educativa, así como de la sociedad en general

En la investigación realizada se tiene en cuenta las variables para poder relacionar sus relaciones e influencias en el ámbito laboral permitiendo así que tenga un mejor nivel académico, para que pueda desarrollar sus fundamentos en el exterior como también sucede en el periodo a través de las teorías que es el punto principal de la labor del individuo dependiendo mucho del esquema por su valor colaborativo.

Se encarga de la adaptación que tiene estos factores para poder mejorar el nivel profesional utilizando todas las herramientas necesarias a través de estos enfoques que tiene el educador, para esto necesita tener mucha práctica en el ámbito profesional porque de esta manera logrará tener una mejor estrategia y formará un sistema amoldado al desarrollo, a continuación señalaremos la conclusión que hemos podido determinar en la realización de la investigación:

Concluyendo que debe de haber una interacción entre las variables para poder mejorar el nivel de conocimiento permitiendo así la actitud en el ámbito profesional a través de la satisfacción en el centro laboral a través de su participación, siendo esta recíproca por los colegas o compañeros que se encuentran en su alrededor, logrando tener una actitud positiva mediante este análisis de la investigación que se ha realizado.

Según Valencia (2012) manifestó en su tesis titulado “la competencia a través de las distintas evaluaciones que se han propuesto para poder lograr tener un enfoque constructivo”, el objetivo es de poder lograr en los educandos la participación constante para mejorar su vez en niño el cual estará enriquecido

en todas las labores que el individuo logra desempeñar, este propósito permite al educador ser el eje idóneo para alcanzar todas estas metas en el ámbito social y profesional, permitiendo incursionar en las enseñanzas la motivación que primordial en el desarrollo competitivo.

## 8.- METODOLOGÍA

Sampieri & Hernández (2011) manifestó en su investigación que el análisis que se ha realizado se basa en poder contar con la la información a través de los instrumentos para poder hacer la comprobación utilizando por parte del estadista el enfoque, utilizando la numeración de los rangos mediante la observación de la interacción de las variables que se han estudiado de manera cuantitativa.

### . Población

En este caso la población de estudio es de 650 alumnos ,03 personal Directivo, 05 Jefes de áreas 22 docentes nombrados y 21 contratados , 05 asistentes y 16 personal administrativos entre nombrados contratados y CAS

### Muestra

Según López F. (2013) considera que la muestra está formada por un grupo pequeño de individuos de una población y para poder ser representativa debe estar formada por el 30% de dicha población como mínimo. (P.41). Hay estudios que poseen población de 300 elementos o más en esos casos es necesario aplicar calculos por medio de fórmulas matemáticas para obtenerla o por programas como el SPS para obtener la muestra estadística. Existen muchos tipos de muestra y según el estudio dependerá la que se debe aplicar

La muestra fue de 160 estudiantes y 09 docentes de la carrera profesional de contabilidad.

## 9.- RESULTADOS

Gestión Institucional : La gestión institucional se encuentra preparada por una serie de procesos, estrategias, acciones, métodos, técnicas y procedimientos que se desarrollan en el ámbito de la administración en las diferentes instancias

descentralizadas del sistema educativo y tiene como objetivo principal el compromiso y trabajo arduo.

### Contrastación de Hipótesis

#### Nivel Inferencial

La prueba estadística de las variables Gestión Institucional y Calidad del

Servicio Educativo arrojó un valor de  $r_s$  igual a .895 y un nivel de significación  $p$  de .001, el cual es menor que el nivel de significación de significancia del .05,

Para el caso de la dimensión liderazgo directivo y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor  $r_s$  igual a .598 y un nivel de significación  $p$  de .089, el cual es mayor que el nivel de significancia del .05

La correlación entre la dimensión planificación estratégica y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r_s$  igual a .679 y un nivel de significación  $p$  de .044, el cual es menor que el nivel de significancia del .05,

Entre la dimensión evaluación de la gestión y calidad del servicio educativo la correlación arrojó un valor  $r_s$  igual a .294 y un nivel de significación  $p$  de .442, el cual es mayor que el nivel de significancia del .05,

Asimismo, la prueba estadística entre la dimensión clima institucional y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r_s$  igual a .582 y un nivel de significación  $p$  de .100, el cual es mayor que el nivel de significancia del .05,

En el caso de la correlación entre la dimensión capacitación del personal y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor  $r_s$  igual a .390 y un nivel de significación  $p$  de .300, el cual es mayor que el nivel de significancia del .05,

Entre la dimensión desempeño docente y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor  $r$  igual a .488 y un nivel de significación  $p$  de .183, el cual es mayor que el nivel de significancia del .05,

Según percepción de los Alumnos

La prueba estadística de las variables Gestión Institucional y Calidad del

Servicio Educativo arrojó un valor de  $r$  igual a .496 y un nivel de significación  $p$  de .000, el cual es menor que el nivel de significación de significancia del .05,

Entre la dimensión clima institucional y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor de correlación  $r$  igual a .321 y un nivel de significación  $p$  de .000, el cual es menor que el nivel de significancia del .05,.

La correlación entre la dimensión capacitación del personal y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r$  igual a .416 y un nivel de significación  $p$  de .000

Asimismo, la prueba estadística correlacional entre desempeño docente y calidad del servicio educativo arrojó un valor  $r$  igual a .376 y un nivel de significación  $p$  de .000

## 10.- DISCUSIÓN

Según Hernández (2005) manifestó en su investigación que la hipótesis, a permitido conocer y utilizar aquella distribución según el estrato al que pertenece el análisis expuesto en un momento determinado en el tiempo, siendo este perfecto o negativo según la asignación de símbolo ante su consideración por ser positivo o negativo ante la variable, e interpretación según lo estipulado en la tabla.

Se realizó la prueba en la Hipotesis general, dando como resultado por medio de las variables y dimensiones el poder aceptar la hipótesis del investigador por encontrar que el servicio en las instituciones educativas se

encuentran relacionadas con las gestiones impartidas dentro de la institución perteneciente al estado por obtener (0,895) dentro de la tabla de interpretación por el rango donde se encuentra dicho resultado.

## 11.- CONCLUSIONES

Para el servicio educativo, la clave del éxito radica en la calidad profesional de sus docentes por lo tanto

Los directivos dentro de su presupuesto anual a) Deben asignar una partida específica para capacitación y entrenamiento a los docentes en aquellas unidades didácticas que les sean necesarias y de ésta forma mejorar su desempeño profesional b) Brindarles equipos y herramientas pedagógicas oportunamente .

## 12.- RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Director de la institución que gestione ante el MED y MEF la autonomía en el manejo presupuestal el cual permita implementar los talleres y laboratorios de las diferentes carreras profesionales y para que de ésta forma los estudiante no se vean relegados en sus pedidos y ser atendidos oportunamente

Segunda: Se recomienda que el director por ser la máxima autoridad de la institución ejerza liderazgo en todo momento y sea firme en sus decisiones a tomar , ya que de ello dependerá su buena gestión

Tercera: Que las instituciones educativas deben ser evaluadas y através de standares de calidad y que este proceso de evaluación le permita acreditar a todas las carreras profesionales favoreciendo el desarrollo de su autonomía institucional y protagonismo docente . En nuestro pais contamos con el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)

Cuarta: Que los instrumentos de gestión sean eficaces , que los docentes trabajen con una sola idea el de lograr los objetivos propuestos en los documentos técnicos pedagógicos. Recalcando que dichos instrumentos deben ser materia de evaluación periódica por los

actores educativos con la visión puesta en la mejora de la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad.

Quinta        Que la institución educativa entienda la evaluación como un proceso participativo , sistemático ordenado y transparente con el animo de lograr mejoras en la calidad de servicios

Sexta:        Se recomienda a los directivos y todo el personal docente,que elaboren un plan de estudio adecuado que les permita la innovación como proceso de enseñanza aprendizaje de tal forma que los estudiantes tengan en aula al maestro investigador que observa, aprende y genera conocimientos a partir de su propia experiencia

## 12.- REFERENCIAS

- Areche, V. (2013). *Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de Secundaria del colegio "María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho 2011*
- Arias, F. (2012). *Población muestra y muestreo*
- Barreda, H. (2011). *Características distintivas en la gestión del servicio educativo.*
- Baten, (2012) *Planeación estratégica como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los hoteles tres estrellas de la cabecera departamental de Quetzaltenango.*
- Cunza,G. (2013). *Metodología de Enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa 3073 "El dorado" (Puente Piedra-Zapallal) Región Lima 2013.*
- Chávez, C. (2014) *Modelo de comportamiento Organizacional en la Educación Superior Tecnológica para los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán .*
- Diaz Chica (2014). *El Rol de líder formal actitudes y valores frente a la responsabilidad social corporativa.*
- Elera, G. (2011). *Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao.*
- Juárez, E. (2013). *Desempeño docente en una institución educativa policial de la Región.*
- López, F. (2013) . *Conceptualización de muestra*
- Martinez, (2011). *El desarrollo profesional de los docentes de secundaria.*



- Paz, C., & Zamora, (2014). *Estilo de liderazgo del director y su relación con la satisfacción laboral docente en dos instituciones educativas privadas de Lima Metropolitana.*
- Prado, C. (2012) *Participación de los actores de la institución educativa en la gestión de cambio y calidad.*
- Ruiz, G. (2011). *Estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del Consorcio "Santo Domingo de Guzmán" .*
- Sorados, P. (2012) *Influencia del Liderazgo en la calidad educativa*
- Tolentino, L.(2014). *Desempeño didáctico y académico del docente relacionado a la satisfacción de los estudiantes del programa de Complementación pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*
- Vega (2012). *La gestión institucional educativa.*
- Valencia, J. (2012) *Propuesta de Evaluación por competencias con base en*
- Yabar, (2013). *La gestión educativa y su relación con la práctica docente en la institución educativa privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima.*