



Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E
6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Blanca Rengifo Cardenas

ASESORA:

Dra. Rosalynn Ornella Flores Castañeda

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA - PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **RENGIFO CARDENAS, BLANCA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E 6050 JUANA ALARCO DE DAMMERT MIRAFLORES, 2018

Fecha: 23 de enero de 2019

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez	Firma:
SECRETARIO: Dra. Castañeda Núñez Eliana Soledad	Firma:
VOCAL: Dra. Flores Castañeda Rosalynn Ornella	Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por Unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *A.A*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios. A mis amistades, que me motivaron para terminar esta maestría.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de retomar mis estudios a través el programa vuelve a casa.

A la profesora asesora Rosalynn Ornella Flores Castañeda por su dedicación y paciencia durante el desarrollo de la asignatura.

Declaración de Autoría

Yo, Blanca Rengifo Cardenas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018. Presentada, en folios para la obtención del grado académico de Maestra en Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

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

Lima, 22 de diciembre del 2018



Blanca Rengifo Cardenas

DNI: 25609221

Presentación

Señores miembros del jurado

Presenta la Tesis titulada: Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Educación. Esta investigación correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de estudios de maestría. La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El objetivo de la tesis es determinar la relación de Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación del estudio	37
1.6 Hipótesis	38
1.7 Objetivos	38
II. Método	40
2.1 Diseño de Investigación	41
2.2 Variables, operacionalización	42
2.3 Población y muestra	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5 Métodos de análisis de datos	49
2.6 Aspectos éticos	50
III. Resultados	51
3.1 Descripción descriptivos	52
3.2 Resultados inferenciales	63
IV. Discusión	68

V.	Conclusiones	73
VI.	Recomendaciones	75
VII.	Referencias	77
VIII	Anexos	82
	Matriz de consistencia	83
	Matriz operacional de variables	86
	Instrumentos	93
	Matriz de datos	98
	Artículo científico	

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión educativa	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	44
Tabla 3	Validación de la variable gestión educativa	48
Tabla 4	Validación de la variable calidad de servicio	48
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento gestión educativa	49
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento calidad de servicio	49
Tabla 7	Niveles de la variable Gestión educativa	52
Tabla 8	Niveles de la dimensión Gestión Institucional	53
Tabla 9	Niveles de la dimensión Gestión Administrativa	54
Tabla 10	Niveles de la dimensión Gestión Pedagógica	55
Tabla 11	Niveles de la dimensión Gestión comunitaria	56
Tabla 12	Niveles de la variable Calidad de servicio educativo	57
Tabla 13	Niveles de la dimensión Confiabilidad	58
Tabla 14	Niveles de la dimensión Responsabilidad	59
Tabla 15	Niveles de la dimensión Seguridad	60
Tabla 16	Niveles de la dimensión Empatía	61
Tabla 17	Niveles de la dimensión Bienes materiales o tangibles	62
Tabla 18	Correlación de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo	63
Tabla 19	Correlación de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo	63
Tabla 20	Correlación de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo	65

Tabla 21	Correlación de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo	66
Tabla 22	Correlación de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo	67

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de la variable Gestión educativa	52
Figura 2	Niveles de la dimensión Gestión Institucional	53
Figura 3	Niveles de la dimensión Gestión Administrativa	54
Figura 4	Niveles de la dimensión Gestión Pedagógica	55
Figura 5	Niveles de la dimensión Gestión comunitaria	56
Figura 6	Niveles de la variable Calidad de servicio educativo	57
Figura 7	Niveles de la dimensión Confiabilidad	58
Figura 8	Niveles de la dimensión Responsabilidad	59
Figura 9	Niveles de la dimensión Seguridad	60
Figura 10	Niveles de la dimensión Empatía	61
Figura 11	Niveles de la dimensión Bienes materiales o tangibles	62

Resumen

Se realiza la síntesis de la tesis titulada Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación de Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018.

Bajo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación básica, el método hipotético deductivo, se desarrolló una investigación de diseño no experimental correlacional. La población estuvo constituida por 150 docentes y mediante muestreo no probabilístico se establecieron 108 docentes como muestra, para la recolectar las información utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos los cuestionarios, se realizó la validez de los instrumentos y la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo. La contrastación de hipótesis se realizó con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Se concluyó que existe relación significativa de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,548.

Palabras clave: Gestión educativa y la calidad del servicio educativo

Abstract

The synthesis of the thesis titled Educational management and the quality of the educational service in the I.E. 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; The objective of the research was to determine the relationship between educational management and educational service quality in the I. 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018.

Under the quantitative approach, the type of basic research, the hypothetical deductive method, the non-experimental correlational design research. The population consisted of 150 teachers and through non-probabilistic sampling, 108 teachers were established as a sample, to collect information such as the survey and questionnaires, the profession of the instruments and the reliability of Cronbach's Alpha for both variables Educational management and Quality of the Educational Service. The hypothesis testing was performed with Spearman's nonparametric Rho test.

It was concluded that there is a significant relationship between Educational Management and the Quality of the Educational Service in the I.E. 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; The result of this level of significance is $p < .05$ and the Rho coefficient of Spearman =, 548.

Keywords: Educational Management and the Quality of the Educational Service.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En el contexto internacional, la gestión educativa atraviesa una crisis al ser comparada adhiriéndose a estándares de calidad a nivel de diversas instituciones en la región, en cuanto a los servicios educativos que presta y que tan contentos están los alumnos y padres de familia con la atención recibida; ya que las dinámicas de estos procesos de enseñanza y aprendizajes está siendo presionada por cambios tecnológicos, educativos, administrativos, institucionales, políticos, culturales, sociales y económicos.

Los alumnos anhelan tener la oportunidad de recibir el servicio educativo como un derecho para lograr una vida más segura, sana, productiva y satisfactoria; siendo evidente que al recibirlo las oportunidades de movilidad social se multiplican. Sin embargo en nuestro contexto no acceden a este derecho debido a numerosas causas: ausencia de prima política, activos inadecuados relacionados con el dinero y uso derrochador de activos accesibles, el peso y la presencia de obligaciones externas, falta de consideración para las necesidades de adaptación de los estudiantes en situación de necesidad y poblaciones indefensas, la falta de consideración con respecto a la naturaleza de La instrucción y la ausencia de mejoras pretenden vencer los desequilibrios de los géneros.

En el ámbito nacional, la gestión educativa es uno de los factores altamente vulnerables ante los cambios sociales que suceden en el país, este afecta la transformación de su cultura, economía y gobierno. Toda institución educativa trata de mejorar la calidad durante cada período a través de la oferta de mejores servicios y la formación integral de los nuevos ciudadanos. Es deber de las autoridades elaborar planes de acción para que dichas mejoras sean aplicadas; y es deber de los maestro aplicarlas en vistas al cambio; a su vez, es deber de los estudiantes y padres de familia actuar de entes fiscalizadores de dichos planes de acción.

En la institución educativa 6050 Juana Alarco de Dammert, la gestión de la educación continúa pareciendo débil por contar con equipos selectos de

especialistas con miras a lograr alta calidad educativa. La falencia principal y observable radica en el plan de gestión. Este existe pero carece de un seguimiento ordenado y constante en cuanto a las actividades. La improvisación sucede con frecuencia ya que no existe un área específica responsable de reconocer los logros ni de difundirlos. Las limitaciones en la comunicación interna y los referentes motivacionales también afectan el servicio.

Muchas instituciones presentan limitaciones pedagógicas, institucionales y administrativas y la institución 6050 Juana Alarco de Dammert no es ajena a ello por que no existe aplicación de programas de curriculum diversificado y transversalizado de acuerdo con las realidades locales, ya que no se cuenta con diagnósticos precisos del tipo de la población que vive en los alrededores y quienes son consumidores del servicio. La falta de capacitaciones profesionales de los docentes en las últimas épocas de parte de la UGEL 07 es una variable importante, también. Los esfuerzos de la organización por capacitar a los docentes e incorporar mejoras tecnológicas en este proceso han sido limitados en las áreas de recursos y materiales logísticos. Las estrategias metodológicas son modernas e innovadoras, mas no están sustentadas correctamente (carecen de recursos y materiales educativos adecuados para ser puestas en práctica). Todo lo mencionado crea tensiones en el clima institucional, ya que los docentes y directivos sienten presión ante los cambios curriculares por la poca eficacia de los mismos.

Se pronostica que si no se realiza la investigación, se continua sin conocer la realidad existente, lo que impide que se planteen recomendaciones oportunas para la mejora de la problemática presentada.

Las carencias y deficiencias mencionadas requieren de la puesta en práctica y acción de medidas adecuadas para lograr que la institución educativa alcance competitividad. A causa de esto, se proponen como empleos adecuados de la gestión educativa como herramientas útiles para dinamizar el proceso pedagógico, institucionales y administrativos (aspectos muy importantes para el mejoramiento de la calidad en los servicios educativos) que brindan a los alumnos y padres de familia, pues, la mayoría de instituciones educativas no

articulan su plan estratégico de largo plazo con las actividades de corto y mediano plazo.

Ante el planteamiento del problema surge la siguiente interrogante ¿cómo es la correlación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores en el 2018?

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Porras (2013) presentó la tesis: *Ejecución del marco de administración de calidad en colegios públicos de educación preescolar, capacitación esencial y de medios en la región*. Presenta la razón para afectar la instrucción para mejorar el trabajo competente, a través de los compromisos de los aspectos esenciales de los ejecutivos y la calidad que es el efecto posterior de esta exploración y el compromiso del Plan de gestión integral de la calidad (PGIC) que muestra cómo pueden utilizar los caracteres instructivos en pantalla. Los establecimientos hipotéticos según la situación única y los elementos de la fundación. Con respecto a ocho universidades, en relación con la investigación de las medidas y los elementos, se descubrió que, para los estudiosos inferiores, el tratamiento y la asociación con los educadores son muy apreciados y los tutores luego dan una evaluación baja. Es importante contar con el consentimiento y apoyo del Ministerio de Educación Nacional de Colombia y la Secretaría de Educación del distrito de Villavicencio. El ejemplo fue dado deliberadamente por el científico y el Ministerio de Educación, seleccionando una escuela para cada enfoque instructivo que tiene tres ciclos instructivos (preescolar, esencial y centro), mientras que en la dimensión de cada fundación, el ejemplo de los alumnos no estudiados fue a través del examen probabilístico y Se deduce que el uso del marco de administración mejora la calidad en los establecimientos de horario diurno de educación preescolar, fundamental y central en la región.

Palacios (2014) investigó sobre *la evaluación de la calidad de la administración se vio en los fundamentos de alojamiento de Quibdó*, el objetivo era conocer la opinión del cliente sobre la naturaleza de la administración en las posadas de la ciudad de Quibdó, utilizando SERVPERF como un tamaño de

estimación; por otro lado, el enfoque fue cuantitativo, el diseño no experimental transversal correlacional y la población de 820 encuestados y 262 encuestados de muestra, hallado mediante muestreo probabilístico y la investigación concluyó que es necesario evaluar la calidad de servicio de la institución y observar las características de cada una de las dimensiones y de este modo se alcance un mejor desempeño, estableciendo estrategias y políticas para conseguir mejorar los niveles encontrados en la evaluación de la calidad de servicio y además conduce a la mejor toma de decisiones para realizar esfuerzos y potenciar para que consigan un mejor desempeño.

Rojas y Gonzales (2015) investigaron sobre *Técnica de administración instructiva para cambiar la conjunción en la escuela de luna de Eduardo Umaña en el octavo lugar en Kennedy*. El objetivo era estructurar una técnica de administración instructiva para cambiar la concurrencia en la escuela de luna de Eduardo Umaña en la octava ciudad de Kennedy. La estrategia de exploración es la configuración de la investigación subjetiva Acción, la revisión se dirigió de el primero y el quince de septiembre de 2012 a 103.741 613 estudiantes de estudios secundarios. El examen razonó que es posible cambiar las dimensiones de la concurrencia, con un trabajo verbalizado y avanzar los ejercicios imaginativos y el interés en las ocasiones sociales, hace que sea posible volver a implicar la aventura de existencia de los miembros, para el desarrollo de pioneros como administradores de cambio individual y familiar.

1.2.1 Trabajos previos nacionales

Vela y Zavaleta (2014) investigó sobre *Impacto de la calidad de los beneficios para el cliente en la dimensión de las ofertas de las tiendas de cadenas claras Tottus - Mall, la ciudad de Trujillo 2014*, el objetivo general fue aumentar el impacto de la naturaleza de la ventaja de los clientes en la dimensión de ofertas de tiendas de las cadenas de Tottus, el enfoque fue cuantitativo, el diseño no experimental transversal correlacional y la población de 600 encuestados y la muestra de 340 clientes hallado mediante muestreo probabilístico, utilizó como técnica la encuesta y análisis documental, el instrumento fue un cuestionario y el reporte de las ventas de los años específicos respectivamente. La investigación

concluyó que la calidad del servicio ofrecida por la tienda influye en los niveles de venta, por lo que se establece que de existir una buena calidad del servicio incrementa el nivel de venta.

Rodríguez (2016) investigó sobre *La administración institucional y la naturaleza de la administración instructiva según lo indicado por los educadores esenciales de la Red No. 16. Carabayllo.2016*, el objetivo era decidir la conexión de la administración institucional y la naturaleza de la administración instructiva del ejemplo contemplado. El examen es del tipo conectado, dimensión expresiva: plan correlacional, no exploratorio, transversal. El ejemplo fue deliberado y estuvo compuesto por 111 educadores de establecimientos instructivos abiertos en la dimensión esencial de Red 16. Carabayllo. La recopilación de información se realizó a través de los instrumentos inferidos que la conexión a través del coeficiente de Rho de Spearman, tuvo un efecto secundario de $Rho = 0.712$, descifrado como una conexión alta de los factores, con una $p = 0.00$ ($p < 0.01$), con la cual la especulación no es válida rechazado; por lo tanto, los resultados demuestran que existe una conexión notable de la administración institucional variable y la naturaleza variable de la administración instructiva.

Ramírez (2010) investigó *la calidad de la administración instructiva y el abandono escolar de la dimensión esencial en la Institución Educativa Brígida Silva de Ochoa Chorrillos, Lima - 2010*. Aclarar el impacto de la naturaleza de la administración instructiva y el denamamiento esencial a nivel de deserción escolar en Brígida Establecimiento instructivo de Silva de Ochoa en la zona de Chorrillos, Lima. Desde el punto de vista de un examen atractivo que utiliza una estructura correlacional; Se realizó un arreglo de ejercicios utilizando las ideas hipotéticas fundamentales de la administración instructiva y el abandono escolar. A través de pruebas no probabilísticas, se seleccionó un ejemplo de 03 jefes, 10 instructores de la dimensión esencial, 28 educadores de dimensión auxiliar, 08 personal autorizado, 265 aprendices de grado. la dimensión esencial y 550 suplentes de la dimensión opcional a la que estaban conectados por métodos para el sistema de la revisión y el instrumento de la encuesta. Con el movimiento actual era concebible conocer los determinantes de la administración instructiva que afectan el abandono escolar

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría relacionada a la gestión educativa

Definición de gestión educativa

Según la Unesco (2011) La administración educativa es una base fundamental y, por lo tanto, la colaboración de diferentes perspectivas o componentes presentes en el día a día de la escuela, las conexiones que construyen de sí, los problemas que abordan y la manera en que lo hacen, confinado en un entorno social que ofrece importancia a la actividad, y contiene reglas, estándares, estándares, y esto para producir las situaciones y los estados de aprendizaje.

La gestión educativa está constituido por la práctica de principios genéricos de gestión y educación, por lo que esta disciplina es aplicada en el campo de acción educativo. (Cassasus, 2000).

Para Vidal (2008) la gestión educativa se considera como una gestión del contexto interno de la institución para el logro de los objetivos institucionales, considerando a transformación de la educación, la calidad total de la institución y además del uso adecuado de las tecnologías.

Álvarez y Correa (2009), afirmaron que la gestión es otra visión del mundo en la que los estándares generales de organización y la junta directiva están relacionados con el campo explícito de la capacitación. En consecuencia, la gestión educativa se ve reforzada con las mejoras hipotéticas de estos campos de información. Hoy se ve como un orden conectado, un campo de actividad, cuya protesta de estudio es la organización del trabajo en establecimientos que satisfacen una capacidad instructiva.

Minedu (2011) caracterizó "La administración educativa es un procedimiento innovador que hace que sea posible obtener resultados a través de cambios duraderos, utilizando el potencial y los recursos accesibles a la institución educativa; incluido su recurso más imperativo: el aprendizaje" (p.16).

Arboleda (2011) afirmó que la gestión educativa es un proceso orientado a los fortalecimientos de los Proyectos institucionales, que ayudan a conservar las autonomías institucionales, enmarcadas en políticas públicas, que enriquecen los procesos técnicos pedagógicos con la finalidad de responder a todas las necesidades institucionales de forma local y regional.

Para Álvarez (2013) es el conjunto de elementos de la comunidad educativa (directivos, docentes, personal y padres de familia) que establecen la planificación, institución para alcanzar objetivos institucionales y de este modo garantizar la ejecución de las actividades.

Gestión educativa para la transformación de la escuela.

Según Graffe (2002) el líder ejecuta las actividades de orientación y la dirección de los diversos actores de la institución educativa y, además, la institución de los recursos con el objetivo final de garantizar la naturaleza de la administración ofrecida, para mejorar la utilización de los programas educativos limitados y deben tener gran alcance instrucción y procedimientos reglamentarios, y además de las conexiones de la escuela con su ubicación y condición.

Estas funciones con capacidades deciden el perfil de las habilidades que debe director, las asociaciones con: (1) la administración de conexiones relacionales o interpersonales con las organizaciones del sistema educativo y otras entidades externas. Su trabajo es persuadir y animar el apoyo y la promesa de instruir, autorizar y aventurar el trabajo; (2) el tratamiento de la información obtenidos en su interrelación con los especialistas de la comunidad y su entorno, obteniendo una perspectiva general o idea del diagnóstico de la escuela y los procedimientos de educación y gestión, el hallazgo y la calidad de las tareas y los la escuela en general; y (3) liderazgo básico como la toma de decisiones y el expertiz para adoptar nuevos planes, organizar el trabajo, asignar a la población general y los activos accesibles para la ejecución.

Al respecto se concluye que, de las capacidades, el límite con respecto a la orientación, el curso de la escuela, la visión del conjunto y la naturaleza, el modo

de vida, el trabajo, el grupo, la cooperación inventiva y el avance. La capacidad de conseguir y reaccionar. Para la instrucción y las cuestiones autorizadas y la capacidad de establecer conexiones, trabajar en conjunto con la comunidad y su entorno, de otros.

Gestión educativa estratégica

Unesco (2008) la institución escolar estandariza los horarios formalistas de ejecución y control, no específicos y, de este modo, difíciles de adaptar a las diversas circunstancias en evolución. El encabezamiento se limita a la institución general de los bienes y se separa de las tareas educativas. No hay marcadores de ejecuciones y obstáculos para construir una visión mundial de la asociación. Los instrumentos de supervisión castigan las prácticas solitarias imprevistas, pensando en ellas, las prácticas transgresoras. Las estructuras profundamente desacopladas relacionan los diques de regulación extra con las formas correspondientes, aumentan las retranslaciones a mitad de camino de las elecciones generales, o ignoran la presencia de problemas generales.

Reflexionando sobre la condición de la instrucción, la necesidad de iniciar cambios y cambios en diferentes partes de las asociaciones escolares se desarrolló paso a paso. Además, la condición actual de la calidad y el valor de la capacitación en América Latina demuestra la desesperación de cambiar el marco instructivo, en busca de nuevos tipos de asociación y orientación.

Solo un cambio significativo del trabajo de ruta en la capacitación establecido en el marco de capacitación en condiciones ideales para avanzar hacia los objetivos clave que se están evaluando: calidad, valor, importancia de los módulos educativos y profesionalización de las actividades instructivas. El cambio en el que estamos inundados nos obliga a pasar de un modelo actual de institución escolar profundamente establecido previamente, hacia un modelo presente hacia el futuro, aunque regularmente parece ser solo un antojo: la administración instructiva clave. El elemento renovado, a través de siete puntos destacados, ha servido para distinguir las deficiencias del modelo anterior. En el siguiente segmento, la razón de existir es comenzar a representar las partes

fundamentales de la personalidad del modelo reforzado en el origen de la administración instructiva.

Evaluación de la gestión educativa.

Para García (2016) para la evaluación de la gestión educativa no existe un modelo único o formatos rígidos, lo que sí existe son recomendaciones que se deben tomar en cuenta y deben ser consideradas de acuerdo a las necesidades de los contextos.

Los procesos de evaluación consideran procesos y presentan diversas direcciones: de forma ascendente, descendente, de forma colateral, autoevaluaciones, diagnóstica, sumativas, formativas, etc. Estas actividades favorecen en la gestión educativa, debido a que posibilita enumerar; tales como el adecuado trabajo colegiado y existen tres elementos claves para la evaluación y estos son: cobertura, eficiencia y calidad de la educación.

Dimensiones de gestión educativa

Dimensión Institucional

Para Unesco (2011) Ofrece un sistema para la sistematización y el examen de las actividades aludidas a aquellas partes de la estructura que en cada enfoque instructivo dan un registro de un estilo de trabajo.

Para Frigeiro (2000) citado en Farfán, Mero y Sáenz (2016) la comunidad educativa desarrolla todas sus actividades educativas enmarcada en la institución, siguiendo normativas, estructuras orgánicas, exigencia institucional, respetando las funciones del trabajo para cada uno de los integrantes, usos adecuados del tiempo y de los espacios de la institución.

Dimensión Pedagógica

Para Unesco (2011) Además incorpora incorporados por educadores, prácticas educativas, la utilización del dominio de planes y proyectos, la administración de metodologías académicas y sistemas de muestra, mostrando estilos, relaciones

con suplentes, preparación de instructores y actualización para reforzar sus aptitudes, de otros.

Para Frigeiro (2000) citado en Farfán, *et al.* (2016) está referida a cada una de las actividades que caracterizan los lazos que los integrantes construyen con el conocimiento, bajo modelos y enfoques didácticos, con procesos de enseñanza aprendizaje que corresponde a las practicas docentes; dándole valor y significados otorgados a los saberes, la evaluación, los procesos y los resultados de los mismos.

Dimensión Administrativa

Para Unesco (2011) es una disposición de actividades y sistemas para la administración de recursos humanos, materiales, monetarios, especializados, tiempo, seguridad y limpieza, y control de los datos identificados con todos los individuos del establecimiento instructivo; y, además, la coherencia con las direcciones y la supervisión de capacidades, con la única motivación para favorecer la educación de formas de aprendizaje.

Para Frigeiro (2000) citado en Farfán, *et al.* (2016) está referida a las acciones que incluyen estrategias, bajo el manejo de recursos humanos, financieros, tiempo y todo lo referido a la información para tomar decisiones.

Dimensión comunitaria

Para Unesco (2011) aluden a la relación de la organización educativa con los contextos sociales e interinstitucionales, tomando en cuenta a los padres de familia e instituciones de las comunidades, municipalidades, organización civil, eclesíasticas, etc. El involucramiento responden a objetivos que faciliten realizar alianza estratégica para la mejora de la calidad educativa.

Frigeiro (2000) citado en Farfán, *et al.* (2016) está referido a la promoción a las participaciones de todos los componentes de la toma de decisiones en la institución. Considera temas culturales, las demandas de cada contexto educativo y sobre todo la participación del entorno, considerando lazos de la institución y la comunidad.

1.3.2 Teoría relacionada a la calidad de servicio

Definición de calidad de servicio

Holjevac, Markovic y Raspor (2010) citado en Vela y Zavaleta (2014) afirmaron que las calidades de los servicios están determinadas por las diferencias de la expectativa de los usuarios acerca de los servicios que van a recibir y la percepción sobre los servicio que efectivamente se han brindado por la institución.

La calidad del servicio está referido por conceptos complejos, difícilmente de alcanzar, subjetiva y abstracta. Esto está referido a cosas diversas para diversas personas. La definición que se utiliza comúnmente es el de la calidad de los servicios en comparación que hacen los usuarios de su expectativa y las percepciones de los servicios recibidos.

Según Marković y Raspor (2010) afirmaron que las experiencias de los clientes, favorables y desfavorables, así como las emociones o sentimientos positivos y negativos puede tener impactos importantes en las percepciones de la calidad de los servicios educativos.

Lovelock (2009) definió la naturaleza de la administración desde puntos de vista alternativos: el punto de vista sobrenatural del valor es sinónimo de grandeza intrínseca. Una indicación de principios duraderos y superiores. Esta perspectiva se aplica a la ejecución en las expresiones visuales y establece que los individuos descubren cómo percibir la calidad solo a través de la experiencia que atraviesan de nuevo.

La estrategia basado en el producto. Piense en la calidad como una variable exacta cuantificable; Sostiene que las distinciones en calidad reflejan contrastes en la medida de una fijación o característica que tiene el artículo. Dado que este punto de vista es absolutamente objetivo, no considera las disparidades en las preferencias, necesidades e inclinaciones de los clientes individuales (o incluso las porciones totales del mercado).

Las definiciones dependientes del cliente. Comienzan desde el principio que la calidad habita según el espectador. Estas definiciones comparan calidad con cumplimiento extremo. Este punto de vista emocional y de acuerdo con la solicitud percibe que los diversos clientes tienen necesidades y necesidades distintas.

La técnica basada en la manufactura. Depende del suministro y en su mayor parte se identifica con los ensayos de construcción y montaje. (En las administraciones, afirmaríamos que la calidad está impulsada por tareas, que se determinan regularmente por los objetivos de eficiencia y el control de costos).

Las definiciones basadas en el valor. Abordan la calidad en cuanto a estima y costo. La calidad se caracteriza como "grandeza razonable" mientras se piensa en el intercambio de ejecución (o consistencia) y costo.

La calidad de la administración se considera como "el contraste de los discernimientos y los deseos de los compradores" (Nyeck, Riadh y Pons, 2002, referidos en Palacios, 2014)

En el momento en que la idea de valor está conectada al campo instructivo, es importante considerar la situación desde la cual se realiza, esto infiere la razón, lo que significa y elementos de la capacitación. En otras palabras, sus capacidades, las formas de aprendizaje de instrucción, la actividad de los instructores y la evaluación se cuestionan, pensando en el marco instructivo en general (Sverdlick, 2012).

Senlle y Gutiérrez (2005), referidos en Tumino y Poitevin (2013) "la calidad no es para aplicar los controles globales afirmados por 157 naciones o para aumentar las horas de clase o los exámenes; la calidad es un cambio significativo en la mentalidad, programación, evaluación y sentimiento de instrucción "(página 9).

Bustos y Salazar (2010) a los que se hace referencia en Tumino y Poitevin (2013) pueden hablar sobre la calidad de la capacitación, cuando está avanzando en el avance de sus suplentes en una amplia variedad de logros académicos, sociales, morales y entusiastas, considerando su dimensión financiera, su familia, condición y su aprendizaje anterior. Un poderoso marco instructivo amplifica el límite de los establecimientos para lograr estos resultados.

Senlle y Gutiérrez (2005), citados en Tumino y Poitevin (2013) Relacionan la ecuación de valor en el denamamiento con la estructura y los ejecutivos del enfoque de demostración y con la estrategia o técnicas para transmitir el aprendizaje con el objetivo final de cambiar y crear habilidades. Ante la posibilidad de que las administraciones no sean de calidad, debilitan la atmósfera y los resultados institucionales. El contenido de la información es vital, pero las aptitudes sociales, las escalas de apreciación y las prácticas constructivas que permiten al individuo coordinar sin esfuerzo las reuniones sociales como impulsores del progreso, el avance y la mejora no son menos esenciales.

Además, cuando hay una distinción de las investigaciones y lo que la sociedad requiere, hay una ausencia de valor. Estos creadores examinan, de otras, las variables de calidad que lo acompañan: Calidad en el sistema educativo instructivo. Este factor comprende la planificación de la demostración y los activos metodológicos que utilizan en su tarea.

La calidad en la administración de Tumino y Poitevin (2013) aclaró:

La calidad en la administración interna y la de la administración externa. Todos juntos para que la última administración de clientes sea valiosa sin decepciones, la administración interna debe estar libre de errores. La falta de calidad en la administración interior se resuelve estableciendo las capacidades y obligaciones obviamente y creando elementos de mejoras donde los clientes internos pueden expresar sus necesidades y deseos, a partir de los cuales las metodologías se consienten para ayudar a mantener el gran

ambiente y cumplir los objetivos estimados. Por el cumplimiento de clientes externos. La ausencia de administración externa causa una disparidad de la preparación y lo que la sociedad espera (p.45).

Calidad en los ejecutivos La obligación fundamental de un jefe es coordinar y para esto es importante prepararse. Para supervisar, se deben considerar variables académicas, monetarias, humanas, sociales y de calidad.

Modelos de calidad

Díaz (2015) los modelos de gestión de calidad total más difundidos son el modelo Deming, Malcolm Baldrige, modelo Europeo de Gestión de Calidad EFQM y el modelo Servqual.

Modelo Deming.

Su inicio fue en Japón 1951 por los científicos e ingenieros de la Unión Japonesa (JUSE) y reúnen las aplicaciones prácticas de las teorías japonesas del control total de la calidad (TQC) o control de la calidad en toda la institución (CWQC).

Los objetivos primordiales de la evaluación es comprobar que mediante los establecimientos del control de la calidad en toda la institución se haya logrado resultados adecuados. Uno de los enfoques principales es la satisfacción del cliente y el bienestar del público.

De los aportes realizados por Deming (1989), citado en Díaz (2015) se encuentra el ciclo de Shewart, conocido también como PDCA: planificar, hacer, verificar y actuar.

Modelo Malcolm Baldrige.

Establecen una base para la ejecución de auto evaluaciones organizacionales y para proporcionar retro alimentación a sus usuarios.

Además, tiene tres trabajos principales para reforzar la intensidad de las asociaciones: ayudar a mejorar sus prácticas de administración, habilidades y resultados; avance la correspondencia y el intercambio de datos sobre las mejores prácticas de asociaciones de diversos tipos y complete como instrumento de trabajo para comprender y supervisar las aperturas de ejecución, organización y aprendizaje (Díaz, 2015).

Sus objetivos son: (a) ofrecer incentivos cada vez más prominentes a los clientes y reuniones premium, lo que se suma a la compatibilidad del establecimiento; (b) mejorar la viabilidad y las capacidades de toda la fundación; y, (c) aprendizaje, tanto jerárquico como individual.

Modelo EFQM.

Se entiende como una estructura de consistencia no restrictiva que incorpora y construye las ideas de calidad agregada y está dispuesta hacia la magnificencia.

La Fundación Europea para la Calidad de la Gestión (EFQM) la posee, siendo un marco resumido, no conectado a un segmento o movimiento explícito. (Moreno, 2007).

El espectáculo EFQM Excellence depende de los magníficos resultados en la ejecución general de una fundación, sus clientes, individuos y el público en general en el que trabaja, realizado a través de una administración que coordina y avanza el enfoque y la metodología, que se hará realidad a través de Población general del establecimiento, sociedades y bienes y procedimientos.

Según lo indicado por Díaz (2015), EFQM considera la administración de calidad como el cumplimiento de las necesidades y los deseos de sus clientes, su personal y las sustancias alternativas incluidas. Se compone de un instrumento para la administración de calidad cuyo objetivo es dirigir la organización hacia el cliente.

Una de las consecuencias de este modelo será la familiaridad con el grupo de supervisión y todo lo que quede del personal del establecimiento para cumplir con el objetivo de mejorar la naturaleza de sus artículos o administraciones.

Esta inclusión de la administración de la fundación es una etapa inicial fundamental para garantizar el logro de la administración agregada de valor. Una de las bases del modelo es la autoevaluación, que se puede conectar a toda la organización, unidades o administraciones exclusivamente. Con la autoevaluación, se busca la prueba distintiva, dentro de la base, de los focos sólidos y las zonas vulnerables de mejora, a pesar de darse cuenta de las insuficiencias.

El objetivo es apoyar a las asociaciones a conocerse a sí mismas y mejorar su trabajo, intentando ofrecer una representación tan reorganizada como concebible del mundo real, comprenderlo, analizarlo y, si es importante, cambiarlo.

Modelo Servqual.

Fue desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) implican que las cuantificaciones sistemáticas de la calidad que los clientes perciben de un servicio no es tarea fácil. Se requieren de herramientas que coadyuven a las instituciones para comprender mejor los significados de los valores que se le dan a los clientes, así como los grados en que los esfuerzos están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los mismos. Estas necesidades llevan al desarrollo de diversas técnicas y metodología para medir la satisfacción de los clientes.

Para este modelo, Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), las administraciones tienen atributos poco comunes, que los clientes consideran que configuran un juicio con respecto a la naturaleza del equivalente. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales: (a) elementos tangibles; (b) fiabilidad; (c) capacidad de respuesta; (d) seguridad y (e) empatía.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto de los diversos tipos de servicios que ofrecen la institución como del valor que cada una representa para los clientes.

Principios de la calidad del servicio

De acuerdo con Moreira (2013) Las normas sobre las que descansa la naturaleza de la administración son:

El cliente es el principal juez de la naturaleza de la administración.

El cliente decide la dimensión de la perfección de la administración y necesita más de manera confiable.

El establecimiento debe definir garantías que le permitan cumplir sus objetivos, adquirir efectivo y separarse de sus rivales.

La fundación debe lidiar con los deseos de sus clientes, disminuyendo lo que podrían ser los contrastes de la verdad de la administración y los deseos de los clientes.

Nada está en contra de que las garantías se conviertan en medidas de calidad.

Con el objetivo final de eliminar errores, se debe forzar un orden estricto y un esfuerzo constante.

El principio de la calidad de servicio es satisfacer al cliente en sus expectativas brindado un servicio de calidad para que el cliente pueda volver y traer a otras personas por la buena atención.

Tipos de calidad de servicio

De acuerdo con Vela y Zavaleta (2014) existen dos tipos de calidad de servicio: técnica y funcional.

Calidad técnica.

También llamada calidad física, es aquella que podemos medir, se caracteriza porque el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso es decir que es lo que recibe y puede ser de una forma bastante objetiva.

Calidad funcional.

Es el juicio del comprador sobre el predominio o la perfección general del artículo o la administración, en la naturaleza de la administración que tiene una relevancia única en la forma en que se crea. Además, cómo se obtiene el procedimiento beneficioso y no solo lo que se obtiene.

Por la forma principal en que obtiene un artículo y / o última administración mejorada cuantitativamente, en la segunda ruta hay una prevalencia en el método para transmitir la ventaja fundamental, ya que el cliente no necesita solo una circunstancia personalizada, también necesita datos y soporte por parte de el proveedor.

Medición de la calidad de servicio

“Para abordar la posibilidad de calidad, la evaluación se utiliza como una forma en que se observa, a pesar del hecho de que no es concebible afirmar que la comprensión de la idea se termina solo con la utilización de unos pocos estimaciones "(Stubrin, 2010, pp. 69-70).).

La estimación del valor dentro de la condición de la universidad debe enfrentar problemas problemáticos, por ejemplo, la falta de acuerdo al caracterizar los marcadores de ejecución y la calidad con la que se crearán completamente los estudiosos y educadores, puntos de vista que son difíciles de evaluar (Tobón, Rial, Xarretero y García, 2006, referido en Tumino y Poitevin, 2013).

En el caso de que se busque la posibilidad de sumar a la calidad, se debe organizar un marco de administración de la calidad para garantizar en gran medida la sistematización de un procedimiento de mejora incesante que dependa de la mentalización y la cooperación resumidas para mejorar y mejorar disfrazando este estado de La mente en una cultura de reivindicación del establecimiento instructivo. (Panera, 1999).

Una escala de estimación se usa generalmente para evaluar la naturaleza de la administración que depende de una disposición de los rasgos del agente.

Existe una escala, conocida como Servqual (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), referida en Tumino y Poitevin, 2013) que mide la naturaleza de la administración como una distinción de los reconocimientos y deseos para los clientes de las administraciones y se ha conectado. en un número expansivo de exámenes que tendían a la disposición de administraciones con diversas calidades. No obstante, se ha abordado la legitimidad de esta escala y se han distinguido ciertas cuestiones relacionadas no exclusivamente con la definición y, además, con la operacionalización, la declaración de todo incluido y sus propiedades psicométricas.

Martínez (2009) confía en que las grandes evaluaciones son importantes para ayudar en los esfuerzos de mejora, sin embargo, el error repetitivo de crear evaluaciones deficientes que podrían tener resultados negativos genuinos y que los expertos preocupados por la instrucción deberían tratar de evitar deben ser evitados.

Por otra parte, Lepeley (2004, referido en Tumino y Poitevin, 2013), confía en que:

Con respecto a la evaluación de la calidad, el uso de instrumentos de estimación directos con los que los encuestados se sienten bien, termina siendo una práctica sumamente sugerida, dado que las hipótesis e instrumentos alucinantes incrementan los esfuerzos y distorsionan el entusiasmo para evaluar y progresar. (p.36)

Capelleras y Veciana (2004, referidas en Tumino y Poitevin, 2013) han elegido ajustar el tamaño de estimación de SERVQUAL al beneficio de la universidad. Según lo indicado por estos creadores, aunque estos instrumentos y la escala de respaldo SERVPERF se consideraron como proporciones no exclusivas de la naturaleza de la administración vista por los clientes, en la investigación más reciente, el sentimiento parece haberse resumido en que las organizaciones de administración distintivas tienen diversas características. Elementos básicos o decisivos de valor.

Dimensiones de calidad de servicio

La variable de calidad de servicio desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), se ha dimensionado en la actualidad en: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales o tangibles.

Dimensión 1: Confiabilidad.

La confiabilidad se entiende como la capacidad para desarrollar la administración garantizada de la manera más precisa y precisa.

Farfán (2007, referido en Ávila, 2011) expresó que la calidad inquebrantable de un marco es fabricar un elemento o proceso sin decepciones y evadir el peligro básico. Con un factor básico para la agresividad de una industria, va desde (...), para comprobar el final de generación (p.11).

Por lo tanto, es la capacidad de distinguir problemas, disminuir errores y buscar acuerdos con el objetivo final para evadir peligros; A través de la mejora de los procedimientos, el avance de la innovación y la preparación del personal, el suministro de las fuentes de información, la ejecución de la administración garantizada de una manera sólida y cautelosa. La confiabilidad es claramente un factor fundamental en el bienestar de un artículo que garantiza una ejecución satisfactoria de los objetivos prácticos.

Dimensión 2: Responsabilidad.

Para Zeithman y Bitner (2002, citado en Avila, 2011) el deber es "accesibilidad para alentar a los clientes y dar a la administración de inmediato" (página 103).

Según Carreras et al. (2006, referido en Ávila, 2011) "El deber es la capacidad de sentirse comprometido a dar una respuesta o satisfacer una vocación sin peso externo" (p.35).

Según lo indicado por Ávila (2011), el deber es una estima ética que se encuentra en el corazón del individuo y que le permite reflejar, dirigir, gestionar y evaluar los resultados de sus actividades, con el afán de alentar a los clientes y proporcionarles una administración rápida. . Tiene dos sesgos.

Por separado, la capacidad de un hombre para conocer y reconocer los resultados de sus actos libres y conscientes.

En general, es la capacidad de impactar las elecciones de una red por mucho que se pueda esperar, mientras que mientras tanto reaccionamos a las elecciones que se toman como una reunión social en la que estamos incorporados. (p.8)

Dimensión 3: Seguridad.

Para Zeithman y Bitner (2002, citado en Avila, 2011) las responsabilidades son los conocimientos y la cortesía de los colaboradores de la institución y sus habilidades para mostrar buena fe, seguridad y confianza.

González (2006, citado en Avila, 2011) manifestó que la seguridad es el aprendizaje de la administración y la afabilidad dada, la amabilidad de los trabajadores; y, su capacidad de intercambiar certeza al cliente.

Posteriormente, la seguridad es una cualidad, capacidad e inclinación de aprendizaje de los individuos para proporcionar datos sobre la administración que se ofrece de una manera simple, directa y precisa. Del mismo modo, es la capacidad de transmitir confianza a las personas con el objetivo de que puedan mostrar sus necesidades, con el objetivo final de brindar la asistencia que necesitan.

Dimensión 4: Empatía.

Según Zeithman y Bitner (2002, citado en Avila, 2011) la empatía es ofrecer a los clientes atención individualizada y cuidadosa.

Todos juntos para que esta capacidad se produzca de la manera más ideal, se deben contemplar algunas capacidades sociales, por ejemplo, la naturaleza de la interrelación, el mejoramiento moral, la gran correspondencia y el altruismo. Asimismo, debemos considerar las reacciones apasionadas, la prosperidad que

orientamos hacia otros individuos y algunos sentimientos empáticos, por ejemplo, la sensibilidad, la empatía y la delicadeza.

La simpatía también satisface los elementos de la inspiración y los datos, ya que se han ido para mitigar la necesidad de alguien más, permitiendo datos sobre la manera en que se debe estimar el bienestar de los demás. Podemos afirmar que un hombre es compasivo cuando se da cuenta de cómo escuchar atentamente a los demás, pero aun así se da cuenta de cuándo hablar y examinará los problemas con el objetivo final para descubrir una respuesta para ellos. Entonces, ser simpático es básicamente tener la capacidad de comprender a los individuos internamente, que es el camino hacia el logro en las conexiones relacionales.

En consecuencia, la compasión es una estimación legítima de la persona que le permite colocarse en el lugar de otros individuos, en este sentido para tener la capacidad de comprender los problemas que le aquejan y, de este modo, ayudarlos de una manera más productiva.

Dimensión 5: Bienes materiales o tangibles.

En la escala Servqual, Los componentes inconfundibles se identifican con la presencia de oficinas físicas, equipo, fuerza de trabajo y material de correspondencia. Estas son las perspectivas físicas que los clientes ven en el establecimiento. Los problemas, por ejemplo, la limpieza y la innovación se evalúan en los componentes, el marco y los elementos.

Zeithman y Bitner (2002, referidos en Ávila, 2011) caracterizaron como componentes sustanciales: "la presencia de oficinas físicas, hardware, fuerza de trabajo y materiales de correspondencia. Cada uno de ellos transmite representaciones físicas o imágenes de la administración, que los clientes usan específicamente, para encuestar la calidad "(p.103).

Es decir, son los componentes físicos; hardware, fuerza de trabajo, dinero en efectivo, materiales de correspondencia, etc., que sirven para un consuelo superior, precisión y velocidad, y además una utilización legítima de ellos.

La presente tesis de investigación asume el modelo serqual, con el cual sustenta y evalúa los resultados de la investigación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?

1.4.1.1 Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?

¿Cuál es la relación de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?

¿Cuál es la relación de la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

La investigación se justifica de forma teórica, porque para la variable gestión educativa toma en cuenta las definiciones planteadas por la Unesco (2011) que plantea como dimensiones, la gestión institucional, administrativa, pedagógica y la gestión comunitaria.

Además, la variable calidad de servicio toma en cuenta la base teórica de Servqual en los diferentes enfoques de calidad que se tiene y en el establece las

dimensiones que son: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles.

1.5.2 Justificación práctica

La investigación se justifica de forma práctica porque al tener los resultados y emitir las conclusiones se establecen las recomendaciones que representan una alternativa de solución a los problemas planteados en la presente investigación, mejorando los niveles de gestión educativa y de calidad de servicio de la institución educativa.

1.5.3 Justificación metodológica

La investigación se justifica de forma metodológica en la ampliación del conocimiento de las variables, la validación y confiabilidad de los instrumentos y utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para establecer la correlación de las variables.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

1.6.2 Hipótesis específica

Existe relación significativa de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Existe relación significativa la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Existe relación significativa con la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Existe relación significativa con la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Establecer la relación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

1.7.2 Objetivos específicos

Establecer la relación de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Establecer la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Establecer la relación de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Establecer la relación de la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Enfoque

El enfoque es cuantitativo, el diseño es no experimental correlacional de corte transversal porque están orientados a la correlación de sus variables y el enfoque cuantitativo, según Tamayo (2012) se orientan principalmente a las mediciones de las variables y los vínculos por los cuales deben ser verificados contrastar la prueba a de hipótesis y hacer valido de esta forma las teorías presentadas.

Tipo

En cuanto al tipo de investigación Sánchez y Reyes (2015) fue básica, debido a que se observan los fenómenos o problemas en su ámbito para después analizar y buscar nuevos conocimientos.

Método

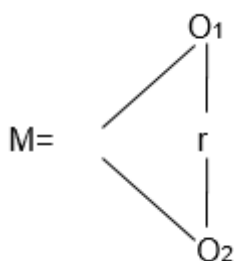
En cuanto al método utilizado en el estudio fue hipotético-deductivo por lo que para Bernal (2010) el método hipotético deductivo son procedimientos que parten de afirmaciones como hipótesis y buscan refutarlas para deducir las conclusiones.

El alcance de investigación fue descriptivo correlacional y este estudio correlacional que establece relación de variables gestión educativa y calidad del servicio (Hernández, et al., 2014).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental correlacional transversal, debido a que el estudio se realiza sin manipulación de variables y se aplican los instrumentos en un solo momento.

El diagrama representativo de este diseño no experimental es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra del estudio

O1= Observación de gestión educativa

O2= Observación de calidad de servicio

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

2.2 Variables, operacionalización.

2.2.1 Gestión educativa

Definición conceptual de la variable gestión educativa

Unesco (2011) la gestión Educativa es una institución sistémica y, por lo tanto, a la cooperación de diferentes perspectivas o componentes presentes en el día a día de la escuela, las conexiones que construyen de sí, los problemas que abordan y la forma en que lo hacen, rodeados de un entorno social que ofrece importancia a la actividad, y contiene reglas, estándares, estándares, y esto para producir las situaciones de aprendizaje y los estados de los alumnos de estudio.

Definición operacional de la gestión educativa

La variable gestión educativa se operativizó en cuatro dimensiones: gestión institucional, gestión administrativa, gestión pedagógica y gestión comunitaria, considerando 36 ítems.

2.2.2 Calidad de servicio

Definición conceptual de la variable calidad de servicio

Cuando el concepto de calidad se aplica al ámbito educativo es importante considerar la situación a partir de la cual se hace, esto sugiere la razón, los medios y los elementos de la capacitación. En otras palabras, que sus capacidades se ponen en juego, las formas de aprendizaje instructivo, la actividad de los educadores y la evaluación, pensando en el marco instructivo en general. (Sverdlick, 2012).

Definición operacional de la variable calidad de servicio

La variable calidad de servicio se operativizó en cuatro dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales o tangibles, considerando 21 ítems.

2.2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala	Niveles y rangos				
Institucional	Reglamento interno	1,2, 3	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 Algunas Veces =3 Casi Siempre =4 Siempre = 5	Favorable (132 -180) Regular (84 - 131) Desfavorable (36 - 83)				
	Comisiones de trabajo	4,5, 6						
	Uso de tiempos y espacios	7,8, 9						
Administrativa	Recurso materiales	10,11,12,			Nunca = 1 Casi Nunca = 2 Algunas Veces =3 Casi Siempre =4 Siempre = 5	Favorable (132 -180) Regular (84 - 131) Desfavorable (36 - 83)		
	Distribución del Tiempo	13						
	jornadas Del personal	14,15,						
Pedagógica	Presupuesto económico	16					Nunca = 1 Casi Nunca = 2 Algunas Veces =3 Casi Siempre =4 Siempre = 5	Favorable (132 -180) Regular (84 - 131) Desfavorable (36 - 83)
	Actualización Docente	20,21,22						
	Planes y Programas	23,24, 25						
Comunitaria	Relación con estudiantes	26,27, 28	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 Algunas Veces =3 Casi Siempre =4 Siempre = 5	Favorable (132 -180) Regular (84 - 131) Desfavorable (36 - 83)				
	Relación con los Padres de familia	29,30, 31						
	Proyecto social	32,33, 34						
	Relación Redes e instituciones	35, 36						

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Confiabilidad	Innovación de equipos	1-5		
	Capacitación de personal			
	Logro de objetivos			
	Comunicación oportuna		Totalmente en desacuerdo(1)	
Responsabilidad	Rapidez y Precisión	6-8	En desacuerdo(2)	Alto (77-105)
	Cortesía y amabilidad		Parcialmente de acuerdo (3)	Medio (49-76)
Seguridad	Grado de compromiso	9-12	De acuerdo(4)	Bajo (21-48)
	Transferencia de confianza			
	Información brindada		Totalmente de acuerdo(5)	
Empatía	Capacidad para atender al estudiante	13-16		
	Generosidad del docente			
	Comprensión y paciencia			
Bienes materiales o tangibles	Estado de la infraestructura.	17-21		
	La imagen de los docentes y recursos pedagógicos			

2.3 Población, muestra**2.3.1 Población**

Conjunto de todos los elementos que coincidan con determinados elementos característicos (Hernández, et al., 2014). La población estuvo conformada por 150 docentes de la institución educativa.

2.3.2 Muestra

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Hernández, et al., 2014, p.173). Dicha muestra responde al tipo probabilístico, ya que se aplicó una fórmula para determinar el tamaño de muestra

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento:

Calcular el tamaño de muestra con la fórmula:

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

Z= Nivel de confianza, usualmente se utilizó al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi

Grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

q= Variabilidad de la variable

De acuerdo al total de la población el tamaño de la muestra se ajusta así:

$$n = \frac{(1.96)^2(150) * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(150 - 1) + (1.96)(1.96)(0.5)(0.5)} = \frac{3.8416 \times 150 \times 0.25}{0.37 + 0.96} = \frac{144.06}{1.33}$$

$$n = 108$$

Total de muestra 108

2.3.3 Muestreo

Este se realizó utilizando el método de selección de muestra de manera al azar simple.

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

Las técnicas e instrumentos que se aplican en el desarrollo de la investigación son:

2.4.1 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y Sánchez y Reyes (2015) estos son medios para proceder al recojo de información en relación a los objetivos del estudio.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario para conocer las percepciones de los encuestados.

El instrumento para Sánchez y Reyes (2015) establecieron a los instrumentos como herramientas que se utilizan en el recojo de data y en esta investigación se utilizó los instrumentos: cuestionarios.

Para Sánchez y Reyes (2015) el cuestionario constituye el documento redactado de preguntas vinculadas con la investigación.

Ficha técnica 1

Nombre: Cuestionario gestión educativa

Autor y año: Unesco, 2011

Procedencia: Unesco

Institución: I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores

Universo de estudio: 150

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestra: 108

Técnica: aleatoria

Tipo de instrumento: cuestionario

Fecha de trabajo de campo: noviembre, 2018

Escala de medición: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

Tiempo utilizado: 25 minutos

Ficha técnica 2

Nombre: Cuestionario calidad de servicio

Autor y año: Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992

Procedencia: American Marketing Association

Institución: I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores

Universo de estudio: 150

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestra: 108

Técnica: aleatoria

Tipo de instrumento: cuestionario

Fecha de trabajo de campo: noviembre, 2018

Escala de medición: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), parcialmente de acuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

Tiempo utilizado: 25 minutos

2.4.2 Validez y fiabilidad

Validez

Sánchez y Reyes (2015) señalaron que la validez esta encargada de verificar que el instrumento mida lo que pretende medir, por lo que esta validación se realizó mediante el juicio de expertos.

Tabla 3

Validación de la variable gestión educativa

Apellidos y Nombres	Valoración
Dra. Rosalynn Ornella Flores Castañeda	Suficiente
Mgtr. Claudia Aracelli Mejía Chávez	Suficiente
Mgtr. Isabel Cabrejos Linares	Suficiente

Tabla 4

Validación de la variable calidad de servicio

Apellidos y Nombres	Valoración
Dra. Rosalynn Ornella Flores Castañeda	Suficiente
Mgtr. Claudia Aracelli Mejía Chávez	Suficiente
Mgtr. Isabel Cabrejos Linares	Suficiente

Fiabilidad

Al respecto Hernández, et al. (2014) establece una escala que determinan las confiabilidades dadas por la fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K: Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento gestión educativa

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
,938	36

Interpretación

El resultado nos indica que el instrumento de la variable gestión educativa es de 0.938 lo que se interpreta como alta confiabilidad.

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	21

Interpretación

El resultado nos indica que el instrumento de la variable calidad de servicio es de 0.968 lo que se interpreta como alta confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Luego de la recolección de datos se procesó la información con apoyo de la estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos.

Estadística inferencial: sirve para estimar parámetros y probar hipótesis, y se basa en la distribución muestral.

2.6 Aspectos éticos

Se tomó en cuenta los aspectos éticos para la presente investigación, tomando las normas internacionales Apa sexta edición para la redacción y estilo de la investigación, además se solicitó la autorización a la Institución educativa para realizar la investigación y se conservó el anonimato de los encuestados para la presente investigación.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 7

Nivel de la variable Gestión educativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	42	38,9
	Regular	48	44,4
	Favorable	18	16,7
	Total	108	100,0

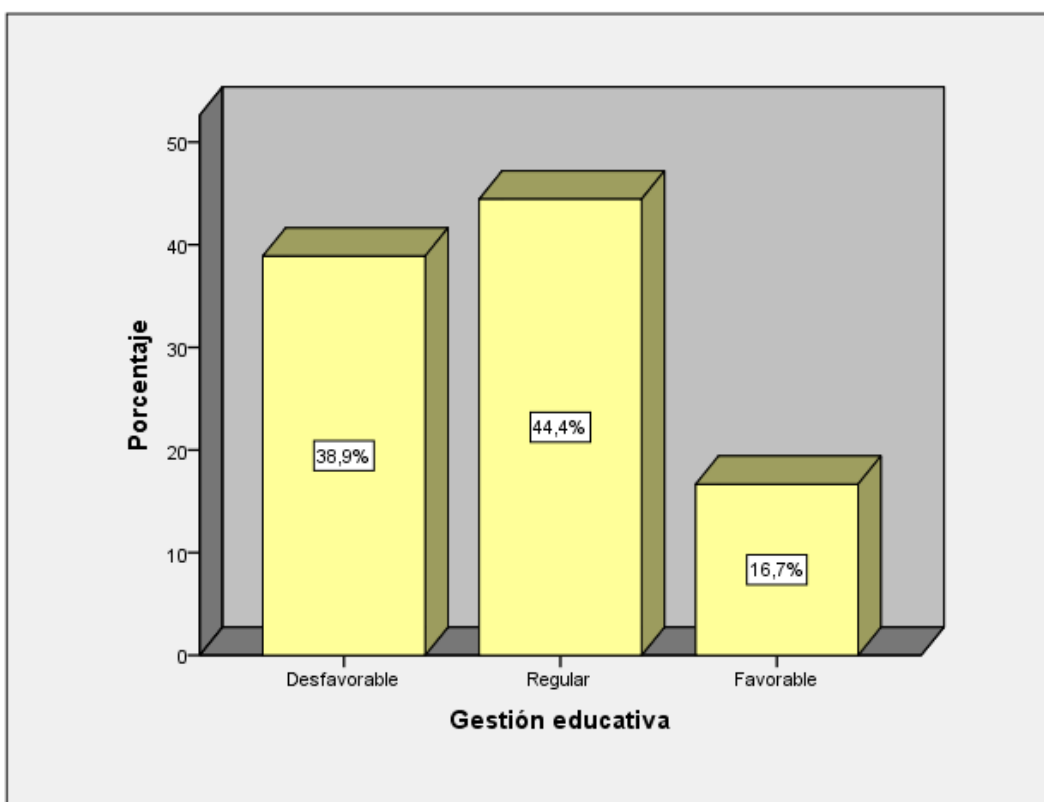


Figura 1. Niveles de la variable Gestión educativa

En la tabla 7 y figura 1, el 38.9% presenta un nivel desfavorable, el 44.4% presenta nivel regular y el 16.7% presenta un nivel favorable de Gestión educativa.

Tabla 8

Niveles de la dimensión Gestión Institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	36	33,3
	Regular	52	48,1
	Favorable	20	18,5
	Total	108	100,0

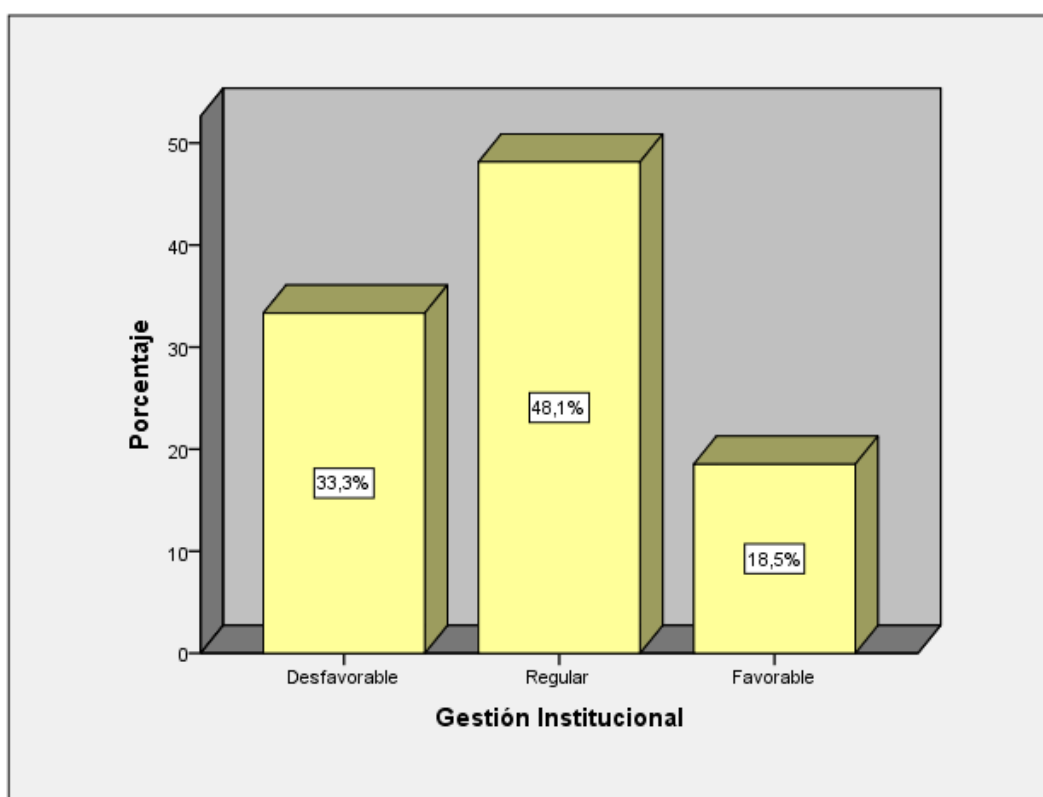


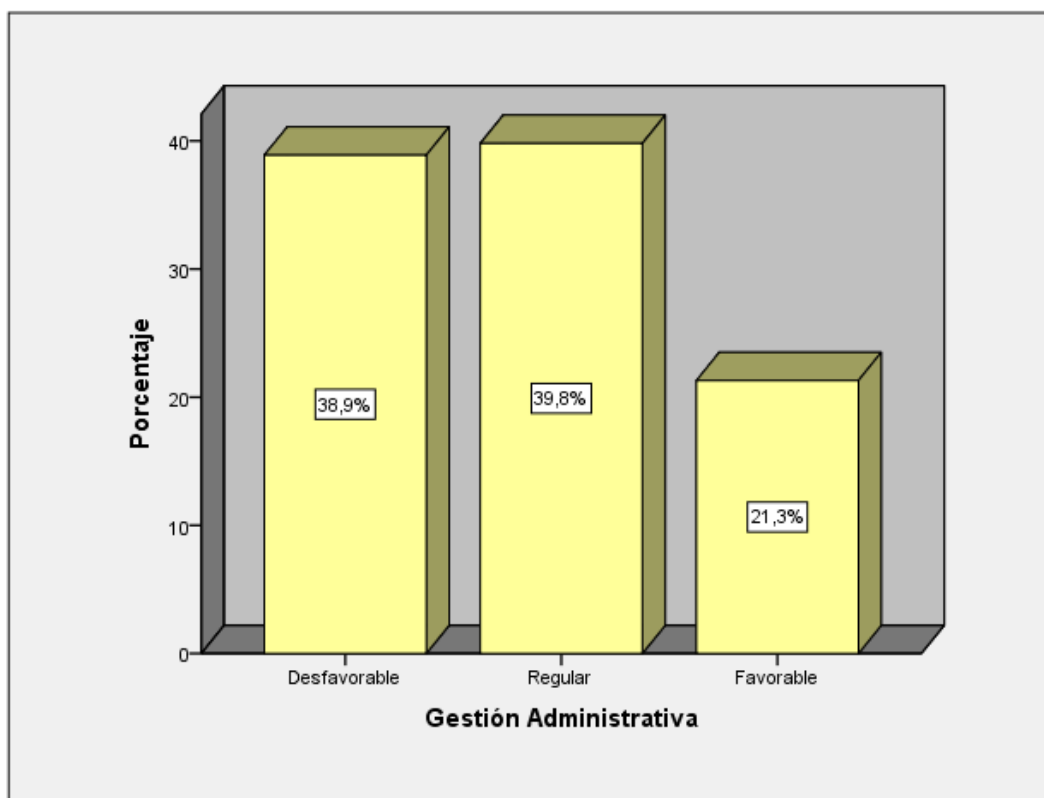
Figura 2. Niveles de la dimensión Gestión Institucional

En la tabla 8 y figura 2, el 33.3% presenta un nivel desfavorable, el 48.1% presenta nivel regular y el 18.5% presenta un nivel favorable de Gestión Institucional.

Tabla 9

Niveles de la dimensión Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	42	38,9
	Regular	43	39,8
	Favorable	23	21,3
Total		108	100,0

*Figura 3. Niveles de la dimensión Gestión Administrativa*

En la tabla 9 y figura 3, el 38.9% presenta un nivel desfavorable, el 39.8% presenta nivel regular y el 21.3% presenta un nivel favorable de Gestión Administrativa.

Tabla 10

Niveles de la dimensión Gestión Pedagógica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	38	35,2
	Regular	48	44,4
	Favorable	22	20,4
Total		108	100,0

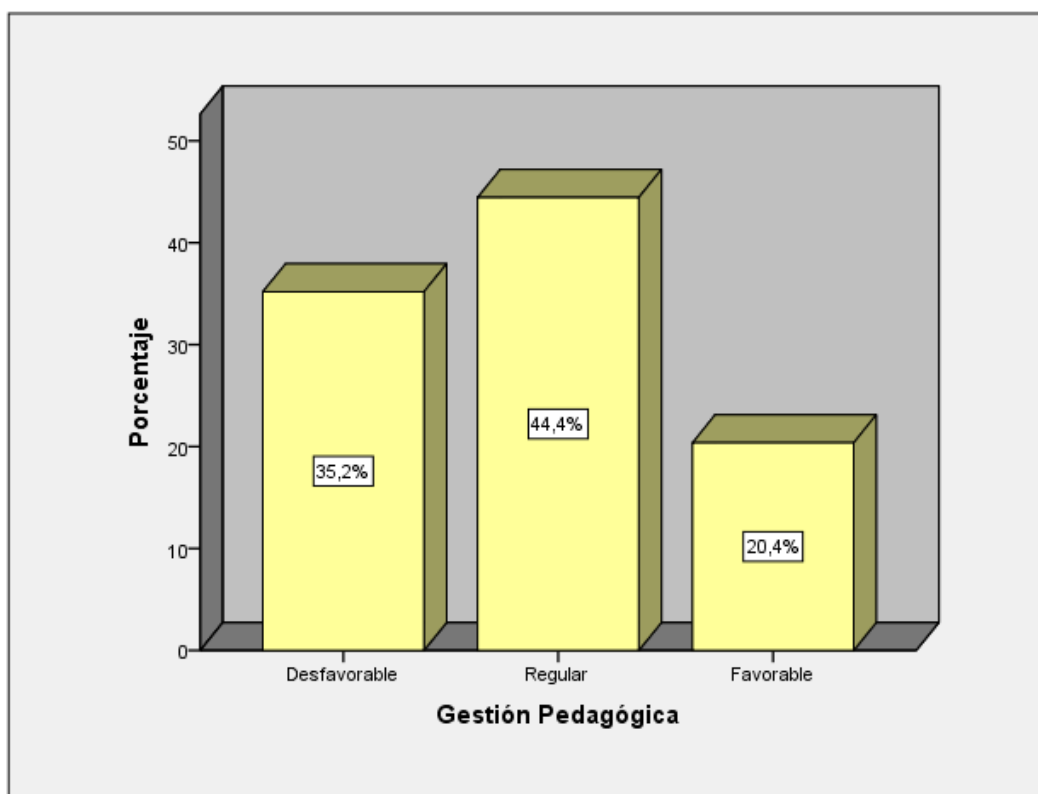


Figura 4. Niveles de la dimensión Gestión Pedagógica

En la tabla 10 y figura 4, el 35.2% presenta un nivel desfavorable, el 44.4% presenta nivel regular y el 20.4% presenta un nivel favorable de Gestión Pedagógica.

Tabla 11

Niveles de la dimensión Gestión comunitaria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	43	39,8
	Regular	50	46,3
	Favorable	15	13,9
	Total	108	100,0

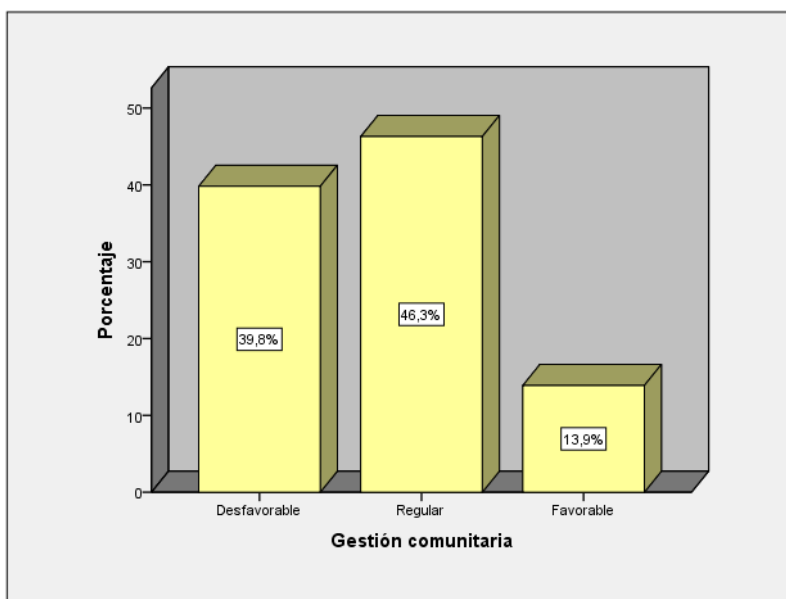


Figura 5. Niveles de la dimensión Gestión comunitaria

En la tabla 11 y figura 5, el 39.8% presenta un nivel desfavorable, el 48.3% presenta nivel regular y el 13.9% presenta un nivel favorable de Gestión comunitaria.

Tabla 12

Niveles de la variable Calidad de servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	39,8
	Medio	40	37,0
	Alto	25	23,1
	Total	108	100,0

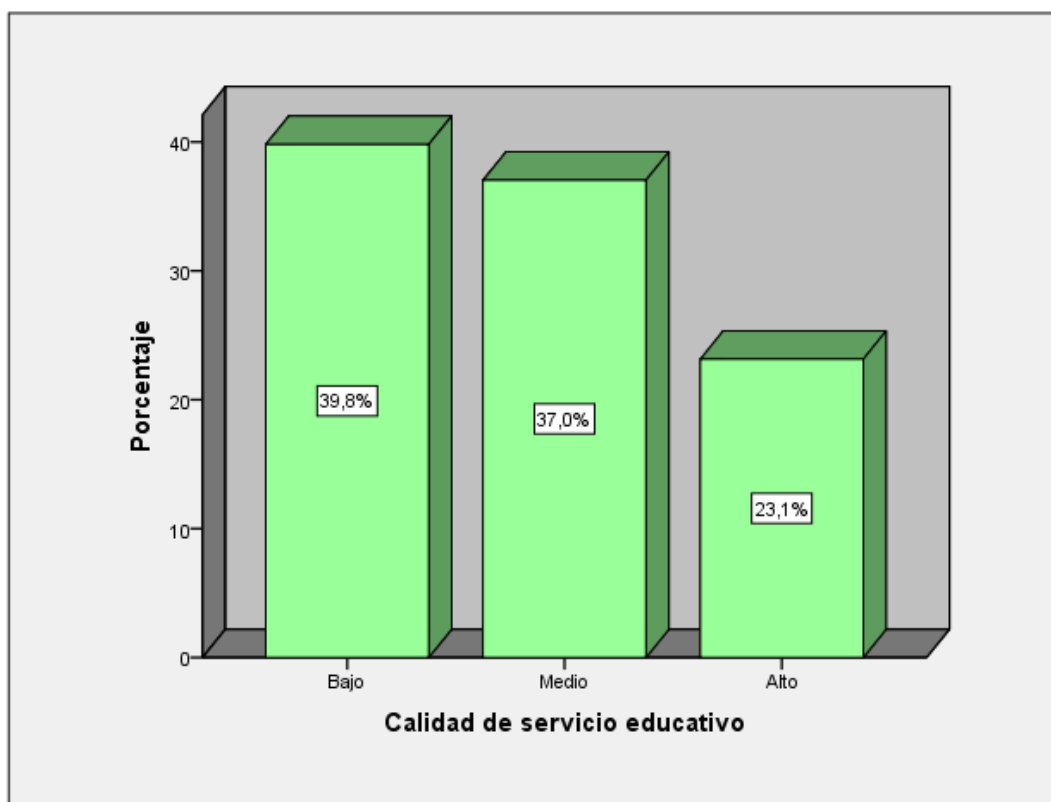


Figura 6. Niveles de la variable Calidad de servicio educativo

En la tabla 12 y figura 6, el 39.8% presenta un nivel bajo, el 37% presenta nivel medio y el 23.1% presenta nivel alto de calidad de servicio educativo

Tabla 13

Niveles de la dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	41	38,0
	Medio	24	22,2
	Alto	43	39,8
	Total	108	100,0

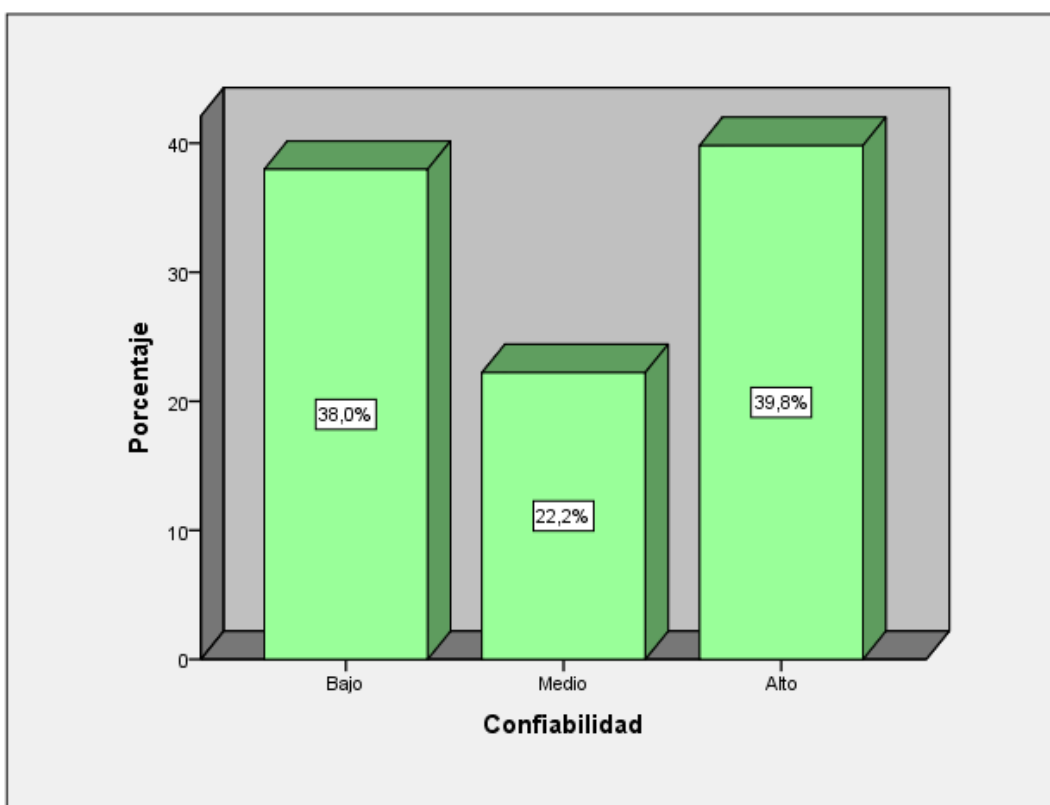


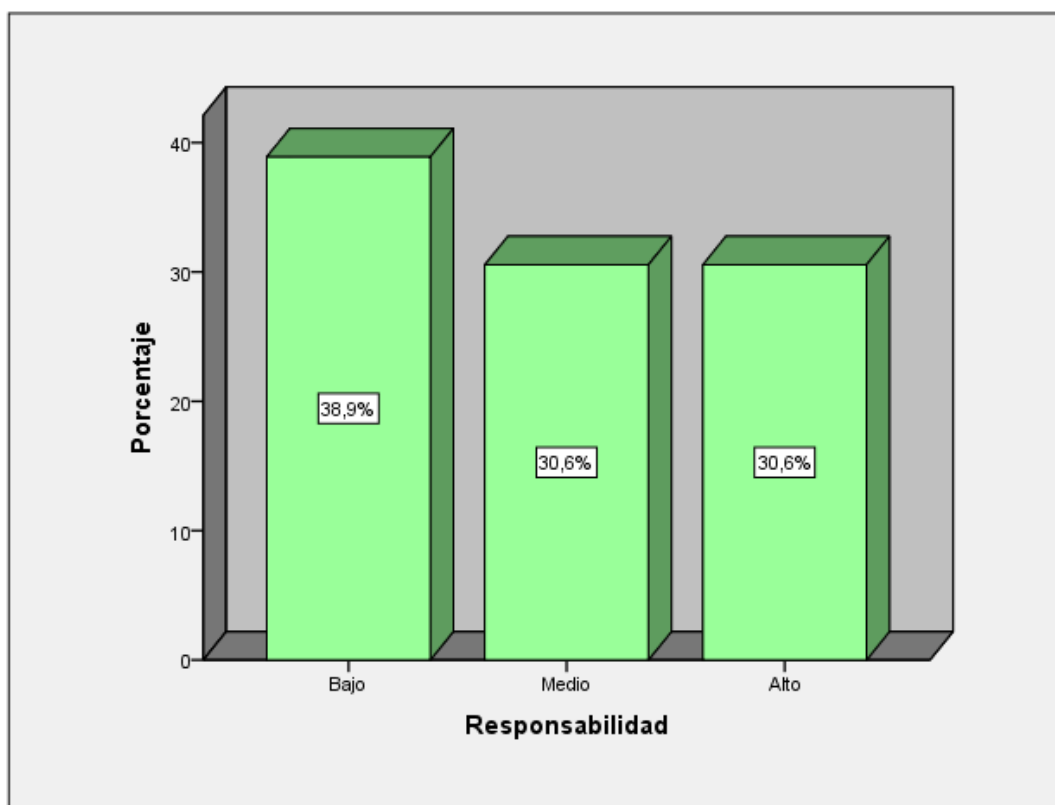
Figura 7. Niveles de la dimensión Confiabilidad

En la tabla 13 y figura 7, el 38% presenta un nivel bajo, el 22.2% presenta nivel medio y el 39.8% presenta nivel alto Confiabilidad

Tabla 14

Niveles de la dimensión Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	42	38,9
	Medio	33	30,6
	Alto	33	30,6
	Total	108	100,0

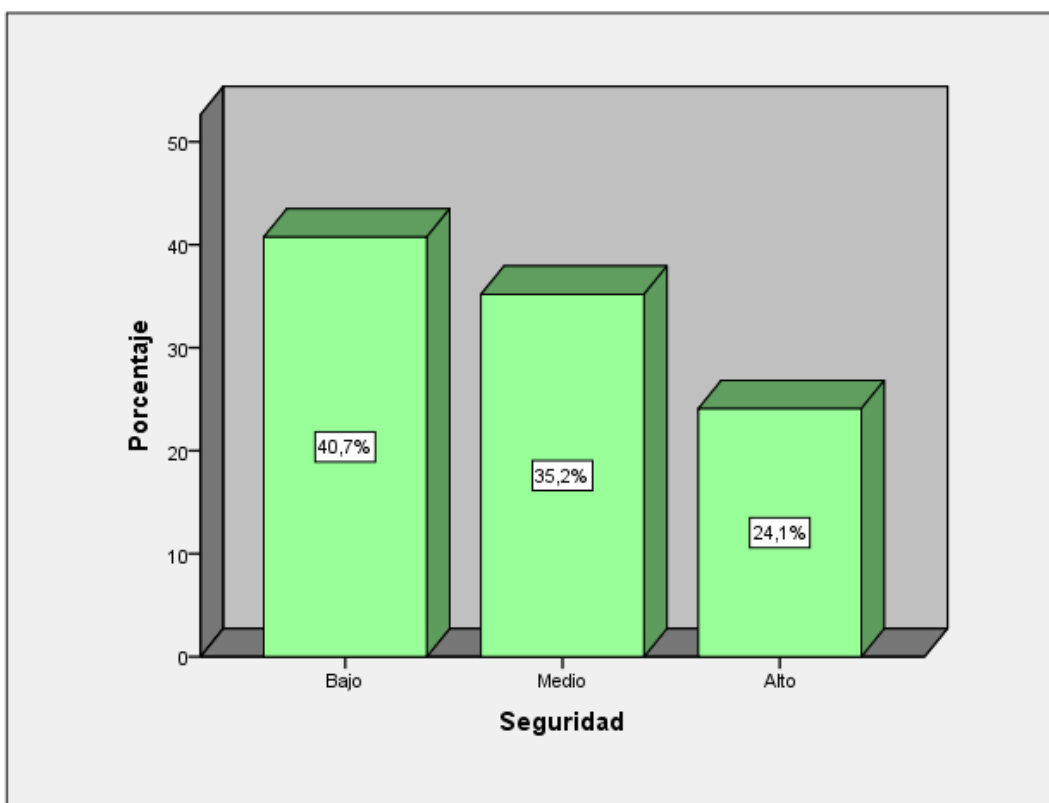
*Figura 8. Niveles de la dimensión Responsabilidad*

En la tabla 14 y figura 8, el 38.9% presenta un nivel bajo, el 30.6% presenta nivel medio y el 30.6% presenta nivel alto de Responsabilidad

Tabla 15

Niveles de la dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	44	40,7
	Medio	38	35,2
	Alto	26	24,1
	Total	108	100,0

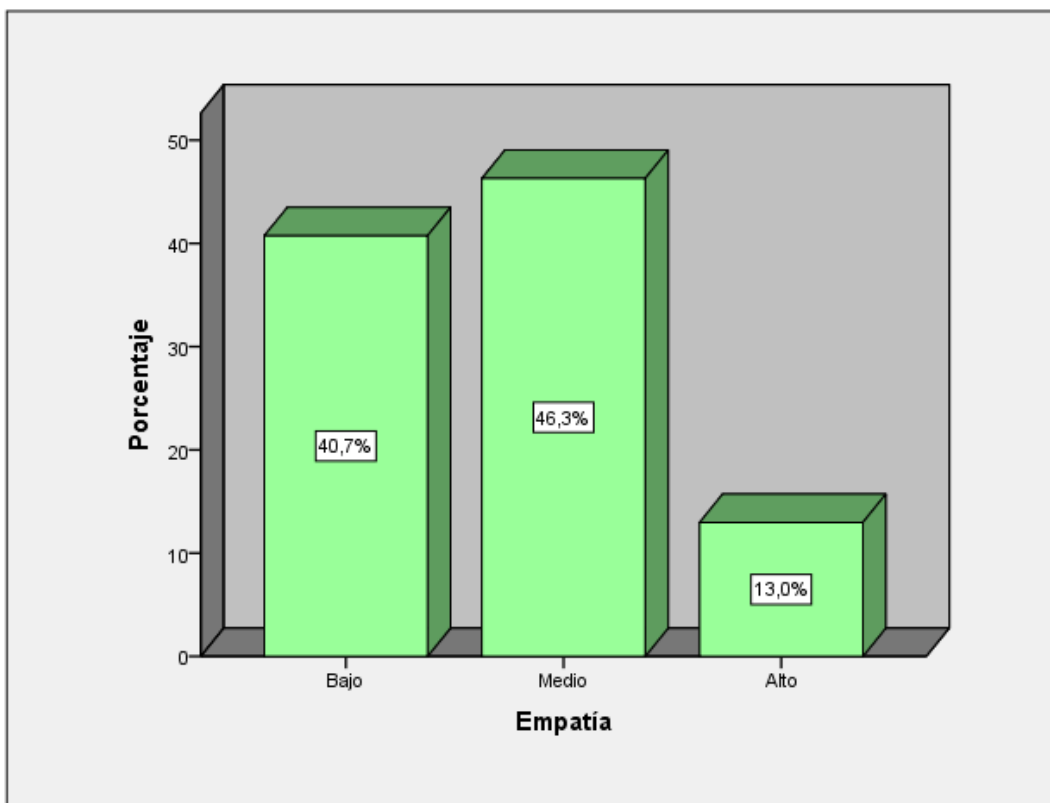
*Figura 9. Niveles de la dimensión Seguridad*

En la tabla 15 y figura 9, el 40.7% presenta un nivel bajo, el 35.2% presenta nivel medio y el 24.1% presenta nivel alto Seguridad

Tabla 16

Niveles de la dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	44	40,7
	Medio	50	46,3
	Alto	14	13,0
	Total	108	100,0

*Figura 10. Niveles de la dimensión Empatía*

En la tabla 16 y figura 10, el 40.7% presenta un nivel bajo, el 46.3% presenta nivel medio y el 13.7% presenta nivel alto de Empatía

Tabla 17

Niveles de la dimensión Bienes materiales o tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	50	46,3
	Medio	36	33,3
	Alto	22	20,4
	Total	108	100,0

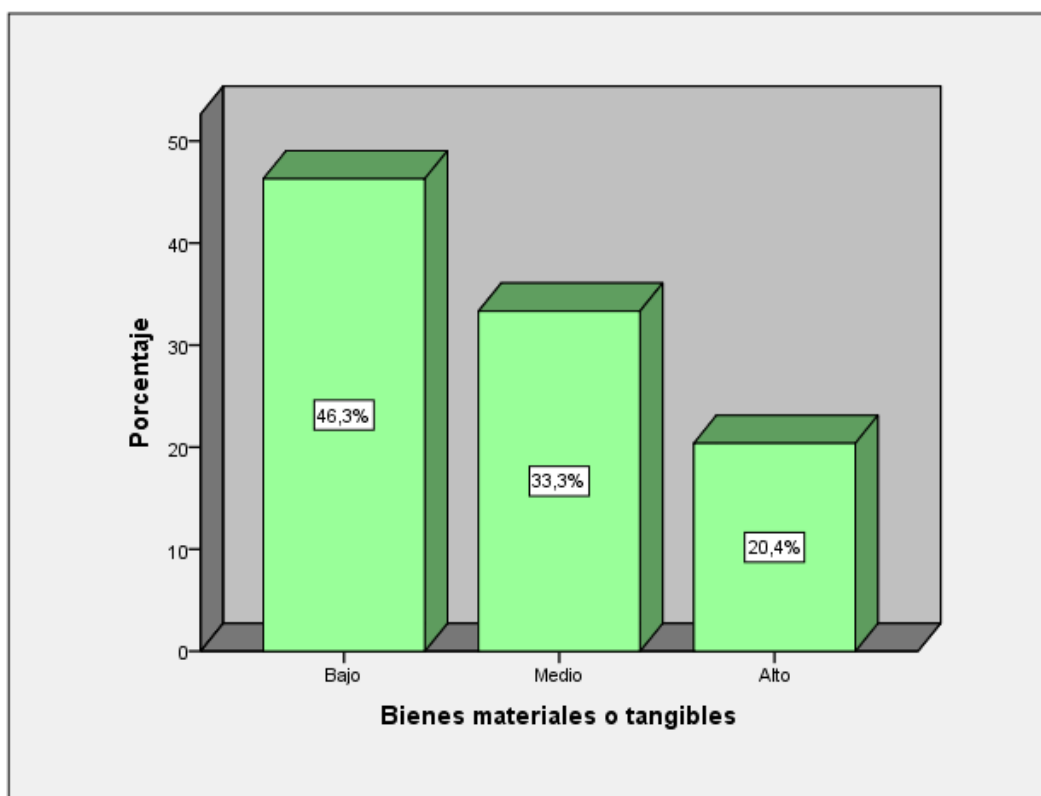


Figura 11. Niveles de la dimensión Bienes materiales o tangibles

En la tabla 17 y figura 11, el 46.3% presenta niveles bajos, el 33.3% presenta niveles medios y el 20.4% presenta niveles altos de Bienes materiales o tangibles

3.2 Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Ha: Existe relación significativa de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

Correlación de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo

		Correlaciones		
			Gestión educativa	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En la tabla 18, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis general: se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.548** interpretándose los resultados en moderada relación positiva, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); rechazando la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Ha: Existe relación significativa de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19

Correlación de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo

Correlaciones				
			Gestión Institucional	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica: se encontró coeficientes de correlación de Rho de Spearman = 0.515** interpretando los resultados en moderada relación positiva, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); rechazando la hipótesis nula.

Segunda hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Ha: Existe relación significativa de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20

Correlación de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En la tabla 20, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica: se encontró coeficientes de correlación de Rho de Spearman = 0.608** interpretando los resultados en moderada relación positiva, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); rechazando la hipótesis nula.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Ha: Existe relación significativa de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21

Correlación de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo

		Correlaciones		
			Gestión Pedagógica	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica: se encontró coeficientes de correlación de Rho de Spearman = 0.487** interpretando los resultados en moderada relación positiva, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$); rechazando la hipótesis nula.

Cuarta hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Ha: Existe relación significativa de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22

Correlación de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo

Correlaciones				
			Gestión comunitaria	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,345**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,345**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica: se encontró coeficientes de correlación de Rho de Spearman = 0.345** interpretando los resultados en baja relación positiva, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); rechazando la hipótesis nula.

IV. Discusión

En la presente tesis se investigó la relación de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018.

En cuestión a la hipótesis general se encontró que existe relación significativa de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; coincidiendo con la investigación de Porras (2013) concluyó que la implantación de los sistemas de gestión mejoran la calidad en las instituciones educativas públicas de educación inicial, básico y medio de la municipalidad que se realizó el estudio.

Además, Álvarez y Correa (2009), afirmaron que la gestión es otra visión del mundo en la que los estándares generales de organización y la junta directiva están relacionados con el campo explícito de la capacitación. En consecuencia, la gestión educativa se ve reforzada con las mejoras hipotéticas de estos campos de información. Hoy se ve como un orden conectado, un campo de actividad, cuya protesta de estudio es la organización del trabajo en establecimientos que satisfacen una capacidad instructiva. Reflexionando sobre la condición de la instrucción, la necesidad de iniciar cambios y cambios en diferentes partes de las asociaciones escolares se desarrolló paso a paso. Además, la condición actual de la calidad y el valor de la capacitación en América Latina demuestra la desesperación de cambiar el marco instructivo, en busca de nuevos tipos de asociación y orientación.

En cuanto a los niveles bajos de la calidad de servicio coincide con la investigación de Palacios (2014) concluyó que es necesario evaluar la calidad de servicio de la institución y observar las características de cada una de las dimensiones y de este modo se alcance un mejor desempeño, estableciendo estrategias y políticas para conseguir mejorar los niveles encontrados en la evaluación de la calidad de servicio y además conduce a la mejor toma de decisiones para realizar esfuerzos y potenciar para que consigan un mejor desempeño.

Por otro lado, a nivel nacional Vela y Zavaleta (2014) realizaron un estudio de la influencia de la calidad de servicio en las ventas y concluyó que la calidad

del servicio ofrecida por la tienda influye en los niveles de venta, por lo que se establece que de existir una buena calidad del servicio incrementa el nivel de venta, por lo que se puede deducir que la calidad de servicio mejora los niveles de la variable.

La calidad del servicio está referido por conceptos complejos, difícilmente de alcanzar, subjetiva y abstracta. Esto está referido a cosas diversas para diversas personas. La definición que se utiliza comúnmente es el de la calidad de los servicios en comparación que hacen los usuarios de su expectativa y las percepciones de los servicios recibidos. La estrategia basada en el producto. Piense en la calidad como una variable exacta cuantificable; Sostiene que las distinciones en calidad reflejan contrastes en la medida de una fijación o característica que tiene el artículo. Dado que este punto de vista es absolutamente objetivo, no considera las disparidades en las preferencias, necesidades e inclinaciones de los clientes individuales (o incluso las porciones totales del mercado).

Además, Arboleda (2011) afirmó que la gestión educativa es un proceso orientado a los fortalecimientos de los Proyectos institucionales, que ayudan a conservar las autonomías institucionales, enmarcadas en políticas públicas, que enriquecen los procesos técnicos pedagógicos con la finalidad de responder a todas las necesidades institucionales de forma local y regional.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que existe relación significativa de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; coincidiendo con la investigación de Rodríguez (2016) concluyó que la relación a mediante Rho de Spearman, fue de 0.712, interpreto como alta relación de las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.01$), y Ramírez (2010) consiguió saber cuáles son los factores que determinan la gestión de la educación que influye en el ámbito educativo.

Por otro lado, para Frigeiro (2000) citado en Farfán, Mero y Sáenz (2016) la comunidad educativa desarrolla todas sus actividades educativas enmarcada en la institución, siguiendo normativas, estructuras orgánicas, exigencia institucional, respetando las funciones del trabajo para cada uno de los integrantes, usos adecuados del tiempo y de los espacios de la institución.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que existe relación significativa de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; coincidiendo con la investigación de Rojas y Gonzales (2015) concluyó que la convivencia es posible transformarla, promoviendo actividades que sean planificadas desde la administración de la institución.

Por otro lado, para Frigeiro (2000) citado en Farfán, et al. (2016) está referida a las acciones que incluyen estrategias, bajo el manejo de recursos humanos, financieros, tiempo y todo lo referido a la información para tomar decisiones. Además, la Unesco (2011) es una disposición de actividades y sistemas para la administración de recursos humanos, materiales, monetarios, especializados, tiempo, seguridad y limpieza, y control de los datos identificados con todos los individuos del establecimiento instructivo; y, además, la coherencia con las direcciones y la supervisión de capacidades, con la única motivación para favorecer la educación de formas de aprendizaje.

En cuanto a la tercera hipótesis específica los resultados fueron que existe relación significativa de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018 coincidiendo con la definición de Para Frigeiro (2000) citado en Farfán, et al. (2016) está referida a cada una de las actividades que caracterizan los lazos que los integrantes construyen con el conocimiento, bajo modelos y enfoques didácticos, con procesos de enseñanza aprendizaje que corresponde a las practicas docentes; dándole valor y significados otorgados a los saberes, la evaluación, los procesos y los resultados de los mismos.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica los resultados fueron que hay correlación significativa de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; coincidiendo con la definición de Para Frigeiro (2000) citado en Farfán, et al. (2016) está referido a la promoción de participación de los componentes en la toma de decisiones en la institución. Considera temas culturales, las demandas de cada

contexto educativo y sobre todo la participación del entorno, considerando lazos de la institución y la comunidad.

Al respecto se concluye que, de las capacidades, el límite con respecto a la orientación, el curso de la escuela, la visión del conjunto y la naturaleza, el modo de vida, el trabajo, el grupo, la cooperación inventiva y el avance. La capacidad de conseguir y reaccionar. Para la instrucción y las cuestiones autorizadas y la capacidad de establecer conexiones, trabajar en conjunto con la comunidad y su entorno, de otros.

V. Conclusiones

Primera

Se estableció que si existe relación significativa de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,548.

Segunda

Se estableció que si existe relación de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,515.

Tercera

Se estableció que si existe relación de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,608

Cuarta

Se estableció que si existe relación de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,487.

Quinta

Se estableció que si existe relación de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,345.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda al Director de la Institución Educativa 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores realizar mejoras de la gestión educativa para mejorar los niveles de la calidad de servicio, realizando capacitación al personal en cuanto a la confiabilidad para el logro de objetivos, capacitar en responsabilidad porque está referido a la rapidez y precisión y la cortesía y amabilidad; realizar capacitación en seguridad para mejorar la transferencia de confianza y la información brindada. Además de capacitar en temas de empatía para desarrollar la capacidad para atender al estudiante, generosidad del docente y comprensión y paciencia.

Segunda

Se recomienda al Director de la Institución Educativa 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores realizar reajustes en la gestión institucional, debido a que está referido al reglamento interno, las comisiones de trabajo, uso de los tiempos y espacios

Tercera

Se recomienda al Director de la Institución Educativa 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores realizar reajustes en la gestión administrativa, debido a que está referido a los recursos materiales, distribución del tiempo, presupuesto económico.

Cuarta

Se recomienda al Director de la Institución Educativa 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores realizar capacitación en cuanto a la gestión pedagógica, en temas de planificación y programas y mejoras de la relación de docentes y estudiantes.

Quinta

Se recomienda al Director de la Institución Educativa 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores realizar proyectos que incluya trabajo con padres de familia y los aliados estratégicos para crear redes institucionales.

VII. Referencias

- Álvarez, I. (2013). La gestión educativa como factor de calidad en una universidad Intercultural. *Ra Ximhai*, 9(4), pp. 149-156, Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46129004014.pdf>
- Ávila, H. (2011). *Metodología de la investigación aplicada a los negocios*. Perú: El autor
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina* Recuperado de <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>
- Díaz, A. (2015). *La gestión de la seguridad integral en los centros educativos: Facilitadores y obstaculizadores*. Barcelona, España:
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Farfán, A., Mero, O. y Sáenz, J. (2016). Consideraciones generales acerca de la gestión educativa. *Revista científica ciencias de la educación*, 2(4), pp. 179-190
- García, B. (2016). *Evaluación de la gestión educativa*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/evaluacion-la-gestion-educativa-reflexiones/>
- Graffe, G. (2002). Gestión educativa para la transformación de la escuela. *Rev. Ped* 23(68), pp. 495-517. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000300007&lng=es&nrm=iso
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación (6ª Edic)*. México: McGrall Hill.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estratègia – Integraciòn de Calidad de Servicio y Productividad*. (6ª Ed.). México: Pearson Educación
- Markovic, A. y Raspor, C. (2010). *Measuring Perceived Service Quality Using servqual: A Case Study of the Croatian Hotel Industry*. Recuperado de http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/5_195-209.pdf
- Palacios, D. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quidbó*. (Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <https://docplayer.es/5703180-Evaluacion-de-la-calidad-de->

servicio-percibida-en-los-establecimientos-hoteleros-de-quibdo-deison-palacios-palacios.html

- Panera, F. (1999). Calidad total en la enseñanza universitaria. Departamento de institución de instituciones de la Universidad del País Vasco. *Revista Dirección y Institución*, 21(2), 94-102.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Un modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicaciones para el futuro. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Ramírez, A. (2010). *La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar del nivel primario en la Institución Educativa Brigida Silva de Ochoa Chorrillos, Lima – 2010*.
- Rodríguez, Y. (2016). *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo según los docentes de primaria de la Red N° 16. Carabayllo.2016*. (Tesis de Maestría).
- Rojas, N. y Gonzales, I. (2015). *Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el colegio Eduardo Umaña luna de la localidad octava de Kennedy*. (Tesis de Maestría, Universidad Libre, Colombia). Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xqkBmSLATDoJ:https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8338/tesis>
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.
- Stubrin, A. (2010). *Calidad universitaria. Evaluación y acreditación en la educación superior latinoamericana*. Santa Fe: Eudeba, Ediciones UNL
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed). México: Ed. Noriega.
- Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2) Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55130462004.pdf>
- Unesco (2008). *Gestión educativa estratégica*. Recuperado de https://www.buenosaires.iiiep.unesco.org/sites/default/files/modulo02_0.pdf
- Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de*

Trujillo 2014. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Vidal, M. (2008). Gestión educativa. *Educ Med Super* 22(2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412008000200012&lng=es&nrm=iso

Anexos

Anexo 1: Artículo científico

1. TÍTULO

Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018

2. AUTORA

Blanca Rengifo Cardenas

blancarengifoc@gmail.com

3. RESUMEN

Se realiza la síntesis de la tesis titulada Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación de Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018.

Bajo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación básica, el método hipotético deductivo, se desarrolló una investigación de diseño no experimental correlacional. La población estuvo constituida por 150 docentes y mediante muestreo no probabilístico se establecieron 108 docentes como muestra, para la recolectar las información utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos los cuestionarios, se realizó la validez de los instrumentos y la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo. La contrastación de hipótesis se realizó con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Se concluyó que existe relación significativa de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,548.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión educativa y la calidad del servicio educativo

5. ABSTRACT

The synthesis of the thesis titled Educational management and the quality of the educational service in the I.E. 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; The objective of the research was to determine the relationship between educational management and educational service quality in the I. 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018.

Under the quantitative approach, the type of basic research, the hypothetical deductive method, the non-experimental correlational design research. The population consisted of 150 teachers and through non-probabilistic sampling, 108 teachers were established as a sample, to collect information such as the survey and questionnaires, the profession of the instruments and the reliability of Cronbach's Alpha for both variables Educational management and Quality of the Educational Service. The hypothesis testing was performed with Spearman's nonparametric Rho test.

It was concluded that there is a significant relationship between Educational Management and the Quality of the Educational Service in the I.E. 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; The result of this level of significance is $p < .05$ and the Rho coefficient of Spearman = , 548.

6. KEYWORDS

Educational Management and the Quality of the Educational Service.

7. INTRODUCCIÓN

Muchas instituciones presentan limitaciones pedagógicas, institucionales y administrativas y la institución 6050 Juana Alarco de Dammert no es ajena a ello por que no existe aplicación de programas de curriculum diversificado y transversalizado de acuerdo con las realidades locales, ya que no se cuenta con

diagnósticos precisos del tipo de la población que vive en los alrededores y quienes son consumidores del servicio. La falta de capacitaciones profesionales de los docentes en las últimas épocas de parte de la UGEL 07 es una variable importante, también. Los esfuerzos de la organización por capacitar a los docentes e incorporar mejoras tecnológicas en este proceso han sido limitados en las áreas de recursos y materiales logísticos. Las estrategias metodológicas son modernas e innovadoras, mas no están sustentadas correctamente (carecen de recursos y materiales educativos adecuados para ser puestas en práctica). Todo lo mencionado crea tensiones en el clima institucional, ya que los docentes y directivos sienten presión ante los cambios curriculares por la poca eficacia de los mismos. En tal sentido esta investigación estuvo orientada a determinar si existe relación de la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018. Por lo cual se justificó de forma teórica, porque para la variable gestión educativa tomó en cuenta las definiciones planteadas por la Unesco (2011) que plantea como dimensiones, la gestión institucional, administrativa, pedagógica y la gestión comunitaria. Además, la variable calidad de servicio toma en cuenta la base teórica de Servqual en los diferentes enfoques de calidad que se tiene y en el establece las dimensiones que son: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles. Al concluir la investigación se recomienda al Director de la Institución Educativa 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores realizar mejoras de la gestión educativa para mejorar los niveles de la calidad de servicio, realizando capacitación al personal en cuanto a la confiabilidad para el logro de objetivos, capacitar en responsabilidad porque está referido a la rapidez y precisión y la cortesía y amabilidad; realizar capacitación en seguridad para mejorar la transferencia de confianza y la información brindada. Además de capacitar en temas de empatía para desarrollar la capacidad para atender al estudiante, generosidad del docente y comprensión y paciencia.

8. METODOLOGÍA

El enfoque es cuantitativo, el diseño es no experimental correlacional de corte transversal porque están orientados a la correlación de sus variables y el enfoque cuantitativo, según Tamayo (2012) se orientan principalmente a las

mediciones de las variables y los vínculos por los cuales deben ser verificados contrastar la prueba a de hipótesis y hacer valido de esta forma las teorías presentadas.

En cuanto al tipo de investigación Sánchez y Reyes (2015) fue básica, debido a que se observan los fenómenos o problemas en su ámbito para después analizar y buscar nuevos conocimientos.

En cuanto al método utilizado en el estudio fue hipotético-deductivo por lo que para Bernal (2010) el método hipotético deductivo son procedimientos que parten de afirmaciones como hipótesis y buscan refutarlas para deducir las conclusiones.

El alcance de investigación fue descriptivo correlacional y este estudio correlacional que establece relación de variables gestión educativa y calidad del servicio (Hernández, et al., 2014).

El diseño de investigación fue no experimental correlacional transversal, debido a que el estudio se realiza sin manipulación de variables y se aplican los instrumentos en un solo momento.

9. RESULTADOS

En los resultados obtenidos de la variable gestión educativa el 38.9% presentó un nivel desfavorable, el 44.4% presenta nivel regular y el 16.7% presentó un nivel favorable de gestión educativa. En cuanto a la variable calidad de servicio el 39.8% presenta un nivel bajo, el 37% presenta nivel medio y el 23.1% presenta nivel alto de calidad de servicio educativo.

10. DISCUSIÓN

En cuestión a la hipótesis general se encontró que existe relación significativa de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; coincidiendo con la investigación de Porras (2013) concluyó que la implantación de los sistemas de gestión mejoran la calidad en las instituciones educativas públicas de educación inicial, básico y medio de la municipalidad que se realizó el estudio.

11. CONCLUSIONES

Se estableció que si existe relación significativa de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,548.

12. REFERENCIAS

- Álvarez, I. (2013). La gestión educativa como factor de calidad en una universidad Intercultural. *Ra Ximhai*, 9(4), pp. 149-156, Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46129004014.pdf>
- Ávila, H. (2011). *Metodología de la investigación aplicada a los negocios*. Perú: El autor
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina* Recuperado de <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>
- Díaz, A. (2015). *La gestión de la seguridad integral en los centros educativos: Facilitadores y obstaculizadores*. Barcelona, España:
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed). México: Ed. Noriega.
- Unesco (2008). *Gestión educativa estratégica*. Recuperado de https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/modulo02_0.pdf

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo Blanca Rengifo Cardenas, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa Administración de la educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 25609221, con el artículo titulado “Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018” declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida .
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 22 de diciembre del 2018

Blanca Rengifo Cardenas

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación de la Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p> <p>Establecer la relación de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p> <p>Establecer la relación de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p> <p>Establecer la relación de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa de Gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación de la Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p> <p>Existe relación de la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p> <p>Existe relación de la Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p> <p>Existe relación de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores, 2018</p>	Variable 1: Gestión educativa			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/rango
			Gestión Institucional	Reglamento Interno Comisiones de Trabajo Uso de Tiempos y Espacios	1-9	Alto Medio Bajo
			Gestión Administrativa	Recursos Materiales Distribución de tiempo jornadas del personal Presupuesto Económico	10-19	
			Gestión Pedagógica	Actualización docente Planes y programas Relación con estudiantes	20-28	
			Gestión comunitaria	Relación con los padres de familia Proyección social Relación- redes e instituciones	29-36	
			Variable 2: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/rango
			Confiabilidad	Innovación de equipos Capacitación de personal Logro de objetivos Comunicación oportuna	1-5	Bajo Medio Alto

		Miraflores, 2018	Responsabilidad	Rapidez y Precisión Cortesía y amabilidad	6-8	
			Seguridad	Grado de compromiso Transferencia de confianza Información brindada	9-12	
			Empatía	Capacidad para atender al estudiante Generosidad del docente Comprensión y paciencia	13-16	
			Bienes materiales o tangibles	Estado de la infraestructura. La imagen de los docentes y recursos pedagógicos	17-21	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
TIPO: Sustantiva Nivel: Descriptivo, Correlacional DISEÑO: No experimental:	POBLACIÓN: La población está constituida por 150 docentes TIPO DE MUESTREO: Muestreo probabilístico TAMAÑO DE MUESTRA:	Variable 1: Gestión educativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario de Gestión Educativa Autores: Unesco Año 2011 Duración : Aproximadamente de 30 a 40 minutos Administración: Individual o colectivo Puntuación: Calificación manual o computarizada	DESCRIPTIVA: Tablas y frecuencias Figuras de barras INFERENCIAL: Para determinar la correlación de las variables se aplicó Rho de Spearman

<p>Correlacional y transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo, con un Enfoque Cuantitativo.</p>	<p>Está constituida por 108 docentes</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario de calidad de servicio Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry Año (1992) Duración : Aproximadamente de 30 minutos Administración: Individual o colectivo Puntuación: Calificación manual Y computarizada</p>	<p>DE PRUEBA: No paramétrica.</p>
---	--	--	--

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO N° 02: GESTIÓN EDUCATIVA

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Instrucciones:

Estimados docentes a continuación les presento un cuestionario para evaluar la **gestión educativa**, su respuesta es sumamente relevante; por ello deben leerlo en forma detallada y luego marcar una de las cinco alternativas.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS		GESTIÓN EDUCATIVA	1	2	3	4	5
		DIMENSIÓN: INSTITUCIONAL					
1	Reglamento Interno	La dirección desarrolla acciones de difusión de la visión y misión de la institución educativa en material impreso, pagina Web u otros.					
2		El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar y disciplina escolar de su institución educativa para su conocimiento general.					
3		Realiza difusión del reglamento de padres de familia de su colegio en forma general y detallada para el conocimiento de la comunidad educativa.					
4	Comisiones de Trabajo	El director promueve el trabajo en equipos de docentes para coordinar y formar comisiones de PAT.					
5		El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos misión y visión de la institución educativa.					
6		Promueve la formación de equipos de trabajo de coordinadores de área o nivel, coordinador de TOE y otras específicas.					
7	Uso de Tiempos y Espacios	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa					
8		La institución educativa cumple con el uso efectivo de las horas lectivas anuales de obligatorio cumplimiento.					
9		Los profesores cumplen con el tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.					

		DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
10	Recursos Materiales	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos como textos, maquetas, fichas, Kit y otros para desarrollar competencias.					
11		La dirección gestiona capacitaciones para la elaboración de materiales didácticos para mejorar los aprendizajes.					
12		La dirección facilita acceso oportuno de estudiantes y docentes al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para apoyar el desarrollo de competencias.					
13		La dirección periódicamente realiza inventario, control o dega de informes sobre el estado de los recursos materiales.					
14	Distribución de tiempo jornadas del personal	La distribución del tiempo de jornada pedagógica y horas adicionales en el cuadro de horas se realizan según escala magisterial y especialidad.					
15		La dirección y la comisión de horario distribuyen las jornadas laborales de los profesores de acuerdo a las normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar.					
16		La distribución del cargo de funciones específicas y horario de trabajo del personal administrativo se realiza según normas administrativas del sector educación y necesidades primordiales de la institución educativa.					
17	Presupuesto Económico	En el plan anual de trabajo se considera los presupuestos económicos para desarrollar capacitaciones, concursos, simulacros académicas, feria de ciencias y otros.					
18		El director informa periódicamente de forma transparente la rendición de los recursos económicos y presupuesto a la comunidad educativa.					
19		La dirección forma comisiones de recursos financieros a nivel de docentes y administrativo para la asignación y utilización en las diferentes áreas educativas.					
		DIMENSIÓN: PEDAGÓGICA	1	2	3	4	5
20	Actualización docente	La dirección gestiona convenios de talleres de capacitaciones para los docentes al inicio, a medio año y al finalizar el año escolar.					
21		Gestiona y promueve el desarrollo profesional de los docentes a través de acompañamiento, talleres para reforzar sus estrategias pedagógicas					
22		Motiva a los docentes a participar en congresos, foros, conferencias, cursos de formación y actualización docente de su área.					
23	Planes y programas	La dirección gestiona y planifica para el buen inicio del año escolar oportuno y adecuado las actividades de aprendizaje de los estudiantes.					
24		La dirección gestiona y promueve, compromisos, actividades orientadas a la mejora de los aprendizajes programados, jornada de reflexión y evaluación de estudiantes en el marco del día del logro.					
25		El equipo directivo gestiona la implementación de las actividades planificadas en el plan anual de trabajo.					

26	Relación con estudiantes	El equipo directivo y la comunidad educativa promueven y velan por una convivencia democrática escolar en la institución educativa.					
27		De los docentes y los estudiantes existe una convivencia basada en el mutuo respeto, el buen trato y la igualdad.					
28		Los tutores y docentes realizan acciones de orientación vocacional, trata de personas, autorregulación, de otras que favorezcan los aprendizajes de los estudiantes.					
		DIMENSIÓN: COMUNITARIA	1	2	3	4	5
29	Relación con los padres de familia	La institución educativa mantiene una relación con la comunidad, padres de familia para conocer sus necesidades, demandas y avances.					
30		La institución educativa establece alianza con las instituciones de la comunidad para la mejora de los aprendizajes y cumplimiento de actividades programadas.					
31		La institución involucra a los padres familia y a la comunidad para ejecutar acciones para el día del logro, campaña para la mejora de los aprendizajes y establecer compromisos.					
32	Proyección social	La institución propicia reuniones periódicas con los padres de familia y la comunidad para el fortalecimiento de la gestión educativa.					
33		La Institución gestiona y promueve, cursos, talleres, capacitaciones para los padres de familia.					
34		Existe vínculo de la institución educativa, la familia y la comunidad para la promoción del desarrollo local.					
35	Relación- redes e instituciones	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.					
36		La Institución gestiona y coordina con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros de sismo y respuesta de riesgos de desastres.					

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Calidad de servicio educativo

Se agradece que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Responda a cada uno de los ítems según su criterio, considerando las prácticas habituales que utiliza en su quehacer profesional.

Marque con un aspa (X) en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
I. CONFIABILIDAD						
1	La institución educativa es excelente y cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
2	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.					
3	La institución educativa desempeña el servicio de forma correcta a la primera vez.					
4	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.					
5	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes sobre el momento en que se van a realizar actividades de gestión institucional.					
II. RESPONSABILIDAD		1	2	3	4	5
6	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo en forma puntual a los estudiantes.					
7	El personal docente de la institución educativa siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.					
8	El personal docente de la institución educativa nunca es demasiados ocupados como para no atender a un estudiante.					
III. SEGURIDAD		1	2	3	4	5
9	El comportamiento del personal docente de la institución educativa inspira confianza.					
10	La institución educativa brinda seguridad al estudiante realizar sus Gestiones.					
11	El personal docente de la institución educativa trata a los estudiantes siempre con cortesía.					

12	El personal docente de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder las preguntas de los estudiantes.					
----	---	--	--	--	--	--

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
IV. EMPATÍA						
13	La institución educativa brinda atención individual.					
14	La institución educativa cuenta con docentes que brindan atención personal.					
15	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses de sus estudiantes.					
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.					
V. BIENES MATERIALES O TANGIBLES		1	2	3	4	5
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.					
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.					
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.					
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.					
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.					

Anexo 4: Validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 01: INSTITUCIONAL								
1	La dirección desarrolla acciones de difusión de la visión y misión de la institución educativa en material impreso, pagina Web u otros.	✓		✓		✓		
2	El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar y disciplina escolar de su institución educativa para su conocimiento general.	✓		✓		✓		
3	Realiza difusión del reglamento de padres de familia de su colegio en forma general y detallada para el conocimiento de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
4	El director promueve el trabajo en equipos de docentes para coordinar y formar comisiones de PAT.	✓		✓		✓		
5	El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos misión y visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Promueve la formación de equipos de trabajo de coordinadores de área o nivel, coordinador de TOE y otras específicas.	✓		✓		✓		
7	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa	✓		✓		✓		
8	La institución educativa cumple con el uso efectivo de las horas lectivas anuales de obligatorio cumplimiento.	✓		✓		✓		
9	Los profesores cumplen con el tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 02: ADMINISTRATIVA								
10	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos como textos, maquetas, fichas, Kit y otros para desarrollar competencias.	✓		✓		✓		
11	La dirección gestiona capacitaciones para la elaboración de materiales didácticos para mejorar los aprendizajes.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹	Pertinencia ²	Relevancia ³	Sugerencias
	padres de familia y la comunidad para el fortalecimiento de la gestión educativa.	✓	✓	✓	
33	La Institución gestiona y promueve, cursos, talleres, capacitaciones para los padres de familia.	✓	✓	✓	
34	Existe vínculo entre la institución educativa, la familia y la comunidad para la promoción del desarrollo local.	✓	✓	✓	
35	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.	✓	✓	✓	
36	La Institución gestiona y coordina con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros de sismo y respuesta de riesgos de desastres.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 17 de 11 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Flores Castorena Rosalynn Ornela

DNI: 40650095

Especialidad del evaluador: Administración de la Educación

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTEDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Confiabilidad							
1	La institución educativa es excelente y cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	✓		✓		✓		
3	La institución educativa desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes en el momento en que se van a realizar las actividades de gestión institucional.	✓		✓		✓		
	Responsabilidad							
6	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo forma puntual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	El personal docente de la institución educativa siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El personal docente de la institución educativa nunca están demasiados ocupados como para no atender a un estudiante.	✓		✓		✓		
	Seguridad							
9	El comportamiento del personal docente de la institución educativa inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa brinda seguridad al estudiante al realizar Gestiones.	✓		✓		✓		
11	El personal docente de la institución educativa trata a los estudiantes siempre con cortesía.	✓		✓		✓		
12	El personal docente de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder las preguntas de los estudiantes.	✓		✓		✓		
	Empatía							
13	La institución educativa brinda atención individual.	✓		✓		✓		
14	La institución educativa cuenta con docentes que	✓		✓		✓		

	estudiantes.						
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓	
	Bienes materiales o tangibles						
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.	✓		✓		✓	
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	✓		✓		✓	
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.	✓		✓		✓	
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.	✓		✓		✓	
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
17 de del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Flores Castañeda Rosalyra Ornella

DNI: 40650095

Especialidad del evaluador:

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Rosalyra Ornella

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTEDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Confiabilidad							
1	La institución educativa es excelente y cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	✓		✓		✓		
3	La institución educativa desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes del momento en que se van a realizar las actividades de gestión institucional.	✓		✓		✓		
	Responsabilidad							
6	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo de forma puntual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	El personal docente de la institución educativa siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El personal docente de la institución educativa nunca están demasiados ocupados como para no atender a un estudiante.	✓		✓		✓		
	Seguridad							
9	El comportamiento del personal docente de la institución educativa inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa brinda seguridad al estudiante al realizar Gestiones.	✓		✓		✓		
11	El personal docente de la institución educativa trata a los estudiantes siempre con cortesía.	✓		✓		✓		
12	El personal docente de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder las preguntas de los estudiantes.	✓		✓		✓		
	Empatía							
13	La institución educativa brinda atención individual.	✓		✓		✓		
14	La institución educativa cuenta con docentes que brindan atención personal.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses de	✓		✓		✓		

	estudiantes.					
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓	✓	✓		
Bienes materiales o tangibles						
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.	✓	✓	✓		
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	✓	✓	✓		
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.	✓	✓	✓		
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.	✓	✓	✓		
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: M. Caluyón Linares Gabriel

DNI: 10712746

Especialidad del evaluador: Administración de la Educación

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 01: INSTITUCIONAL								
1	La dirección desarrolla acciones de difusión de la visión y misión de la institución educativa en material impreso, pagina Web u otros.	✓		✓		✓		
2	El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar y disciplina escolar de su institución educativa para su conocimiento general.	✓		✓		✓		
3	Realiza difusión del reglamento de padres de familia de su colegio en forma general y detallada para el conocimiento de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
4	El director promueve el trabajo en equipos de docentes para coordinar y formar comisiones de PAT.	✓		✓		✓		
5	El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos misión y visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Promueve la formación de equipos de trabajo de coordinadores de área o nivel, coordinador de TOE y otras específicas.	✓		✓		✓		
7	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa	✓		✓		✓		
8	La institución educativa cumple con el uso efectivo de las horas lectivas anuales de obligatorio cumplimiento.	✓		✓		✓		
9	Los profesores cumplen con el tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 02: ADMINISTRATIVA								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos como textos, maquetas, fichas, Kit y otros para desarrollar competencias.	✓		✓		✓		
11	La dirección gestiona capacitaciones para la elaboración de materiales didácticos para mejorar los aprendizajes.	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹	Pertinencia ²	Relevancia ³	Sugerencias
	padres de familia y la comunidad para el fortalecimiento de la gestión educativa.	✓	✓	✓	
33	La Institución gestiona y promueve, cursos, talleres, capacitaciones para los padres de familia.	✓	✓	✓	
34	Existe vínculo entre la institución educativa, la familia y la comunidad para la promoción del desarrollo local.	✓	✓	✓	
35	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.	✓	✓	✓	
36	La Institución gestiona y coordina con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros de sismo y respuesta de riesgos de desastres.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mejía Chavez Claudia Araceli

DNI: 10239852

Especialidad del evaluador: Administración de la educación

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudia Mejías

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTEDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Confiabilidad							
1	La institución educativa es excelente y cuando promete hacer a en un tiempo determinado, lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	✓		✓		✓		
3	La institución educativa desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes el momento en que se van a realizar las actividades de gestión institucional.	✓		✓		✓		
	Responsabilidad							
6	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo forma puntual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	El personal docente de la institución educativa siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El personal docente de la institución educativa nunca están demasiados ocupados como para no atender a un estudiante.	✓		✓		✓		
	Seguridad							
9	El comportamiento del personal docente de la institución educativa inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa brinda seguridad al estudiante al realizar Gestiones.	✓		✓		✓		
11	El personal docente de la institución educativa trata a los estudiantes siempre con cortesía.	✓		✓		✓		
12	El personal docente de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder las preguntas de los estudiantes.	✓		✓		✓		
	Empatía							
13	La institución educativa brinda atención individual.	✓		✓		✓		
14	La institución educativa cuenta con docentes que brindan atención personal.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses de	✓		✓		✓		

	estudiantes.						
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓	
Bienes materiales o tangibles							
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.	✓		✓		✓	
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	✓		✓		✓	
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.	✓		✓		✓	
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.	✓		✓		✓	
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable** de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARCELA CHAVEZ CLAUDIA ARACELI

DNI: 10239852

Especialidad del evaluador: Administración de la educación

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudia Araceli

Firma del Experto Informante.

	estudiantes.						
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓	
Bienes materiales o tangibles							
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.	✓		✓		✓	
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	✓		✓		✓	
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.	✓		✓		✓	
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.	✓		✓		✓	
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARCELA CHAVEZ CLAUDIA ARACELLI

DNI: 10239852

Especialidad del evaluador: Administración de la educación

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.



³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudia Aracelli

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio





PERU Ministerio de Educación

IE 6050 Juana Alarco de Dammert
Subdirección Primaria

AUTORIZACIÓN

Se autoriza a la licenciada **BLANCA RENGIFO CARDENAS**, estudiante de maestría de la universidad César Vallejo, para que aplique una encuesta a los docentes de nuestra Institución Educativa Emblemática Juana Alarco de Dammert, siempre y cuando no afecte las horas lectivas de los estudiantes.



IE 6050 JUANA ALARCO DE DAMMERT
UGEL 07
MIRAFLORES

SONIA DEL CARMEN LAGUNA TORRES
SUBDIRECTORA DE PRIMARIA

Anexo 6: Base de datos de la confiabilidad

Variable gestión educativa

N°	P1	P2	P3	PP4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	
2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	3	
4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5	3	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	
5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	
6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
7	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3
8	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	
9	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	
10	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	
13	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
14	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	3	
15	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	
16	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
17	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	3	
18	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	
19	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	
20	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	36

Variable Calidad de servicio educativo

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3
2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2
2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	21

Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	DIM1	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	DIM2
1	3	3	2	3	3	3	3	3	5	28	5	4	5	1	3	5	1	1	5	1	31
2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	16
3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	21	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	39
4	3	2	2	2	3	2	1	2	2	19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17
5	1	1	4	1	2	1	1	2	5	18	5	4	3	3	5	2	2	4	3	3	34
6	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12	1	2	2	5	5	4	3	3	5	4	34
7	5	4	3	3	1	3	1	3	5	28	5	3	5	5	3	4	4	5	5	1	40
8	1	1	2	2	2	1	3	2	5	19	5	4	3	3	5	4	2	2	2	2	32
9	2	3	3	3	3	5	1	1	1	22	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	15
10	1	1	3	3	3	1	1	5	4	22	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	40
11	2	5	3	3	4	5	2	5	3	32	3	5	3	3	5	5	1	3	3	2	33
12	2	2	2	2	2	1	2	1	4	18	3	2	1	3	1	5	1	4	1	2	23
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	5	4	3	2	4	2	2	3	2	3	30
14	2	2	1	1	2	2	2	5	4	21	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	40
15	5	4	4	4	1	3	1	4	2	28	3	4	2	3	4	5	2	2	3	1	29
16	2	2	1	1	1	1	1	1	5	15	4	5	4	3	4	3	1	1	1	2	28
17	2	1	4	2	2	2	2	3	5	23	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	27
18	2	1	1	4	2	2	2	1	2	17	3	2	5	4	5	4	3	4	1	1	32
19	2	2	1	1	2	2	3	2	5	20	4	5	4	3	4	2	2	2	2	3	31
20	2	5	3	1	5	3	5	1	1	26	1	2	2	1	1	1	1	2	2	5	18
21	2	5	4	4	4	4	4	4	4	34	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	37
22	2	5	3	2	3	2	3	2	2	24	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	14
23	2	5	3	2	3	2	3	2	1	23	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	12
24	1	2	4	4	2	4	2	4	4	27	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	40
25	4	5	2	2	5	3	4	3	5	33	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	42
26	4	4	3	5	3	4	3	3	4	33	3	3	4	3	3	5	5	4	3	3	36
27	1	3	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	5	4	5	4	3	4	3	1	31
28	3	5	2	1	1	3	4	5	5	29	1	5	5	1	5	5	4	5	1	4	36
29	3	5	4	3	3	5	3	1	1	28	1	2	2	1	1	1	1	5	4	3	21
30	4	3	2	4	1	4	4	4	5	31	5	4	1	2	2	2	3	5	5	4	33

31	2	3	3	4	4	5	4	1	1	27	1	1	2	3	1	1	2	2	5	1	19
32	4	5	4	4	2	5	4	1	1	30	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	15
33	5	3	3	5	5	5	5	5	4	40	5	5	4	5	1	2	2	2	3	5	34
34	5	5	3	2	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	2	2	2	2	1	1	1	4	2	17	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	18
36	1	2	2	2	3	2	1	2	2	17	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	19
37	2	2	3	3	2	2	3	2	2	21	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	15
38	2	3	2	2	3	3	2	2	2	21	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	22
39	4	5	2	3	4	5	5	3	4	35	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	36
40	4	4	4	1	5	5	5	5	4	37	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
41	5	5	2	2	3	5	5	5	4	36	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
42	4	2	3	4	3	2	5	3	5	31	2	3	5	2	3	3	2	5	2	5	32
43	2	2	1	1	3	1	1	2	2	15	2	1	5	3	2	2	2	2	2	2	23
44	3	3	5	5	3	3	4	5	3	34	2	5	3	2	5	3	4	3	2	4	33
45	2	2	3	3	2	2	3	2	2	21	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	15
46	2	2	2	1	1	3	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
47	2	3	2	2	3	3	2	2	2	21	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	22
48	2	2	2	2	1	1	1	4	2	17	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	18
49	3	2	2	2	3	2	1	2	2	19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17
50	5	3	5	4	4	5	5	4	5	40	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43
51	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	16
52	2	3	2	2	3	5	3	5	4	29	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
53	4	2	3	4	3	2	5	3	5	31	2	3	5	2	3	3	2	5	2	5	32
54	2	2	1	3	3	1	1	2	2	17	2	1	5	3	2	2	2	2	2	2	23
55	3	3	5	5	3	3	4	5	3	34	2	5	3	2	5	3	4	3	2	4	33
56	2	2	3	3	2	2	3	5	4	26	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	40
57	3	2	2	2	3	2	1	2	2	19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17
58	2	2	1	1	3	1	2	2	2	16	2	1	5	3	2	2	2	2	2	2	23
59	3	3	4	3	3	3	3	3	5	30	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	47
60	1	3	1	1	2	1	1	1	1	12	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	16

61	2	2	2	2	1	1	1	1	2	14	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	16
62	3	2	2	2	3	2	1	2	2	19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17
63	5	4	3	3	3	3	1	3	5	30	1	2	2	2	3	4	4	5	5	1	29
64	1	1	2	2	2	1	3	2	1	15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19
65	2	3	3	3	3	5	1	5	5	30	2	5	5	2	5	1	2	5	2	1	30
66	1	5	5	3	3	1	1	1	1	21	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
67	2	5	3	3	4	5	2	5	3	32	3	5	3	3	5	5	1	3	3	2	33
68	2	2	2	2	2	1	2	1	4	18	3	2	1	3	1	5	1	4	1	2	23
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	5	4	3	2	4	2	2	3	2	3	30
70	2	2	1	1	2	2	2	1	2	15	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	14
71	5	4	4	4	1	3	1	4	2	28	3	1	2	2	2	3	2	2	3	1	21
72	2	2	1	1	1	1	1	1	1	11	5	1	2	2	1	1	1	1	1	2	17
73	2	1	4	2	2	2	2	3	5	23	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	27
74	2	5	3	1	5	3	5	5	2	31	2	5	2	2	5	5	2	2	2	5	32
75	5	5	4	4	4	4	4	4	3	37	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	37
76	2	5	3	2	3	2	3	2	4	26	4	2	4	4	2	5	4	4	4	3	36
77	2	5	3	2	3	2	3	2	4	26	4	2	4	4	2	5	4	4	4	3	36
78	1	2	4	4	2	4	2	4	4	27	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	40
79	2	1	1	1	1	1	2	1	1	11	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	41
80	4	5	2	2	5	3	2	3	5	31	4	1	2	2	2	3	5	2	1	2	24
81	4	4	3	5	3	4	3	3	4	33	3	3	4	3	3	5	5	4	3	3	36
82	1	3	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
83	3	5	2	1	1	3	4	5	5	29	1	5	5	1	5	5	4	5	1	4	36
84	5	5	3	4	4	5	3	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
85	3	5	4	3	3	5	3	5	5	36	4	5	5	4	5	2	5	5	4	3	42
86	4	3	2	4	1	4	4	4	5	31	3	4	5	3	4	2	3	5	3	4	36
87	2	3	3	3	4	5	4	5	3	32	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	44
88	5	3	3	5	5	2	2	5	4	34	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
89	2	2	2	2	1	1	1	4	2	17	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	18
90	1	2	2	2	3	2	1	2	2	17	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	19

91	3	2	2	2	2	2	1	3	3	20	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	28
92	2	2	3	3	2	2	3	2	2	21	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	15
93	1	2	2	2	1	1	1	2	2	14	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	14
94	2	3	2	2	3	3	2	2	2	21	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	22
95	4	5	2	3	4	5	5	3	4	35	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	36
96	2	5	3	2	3	2	3	2	4	26	4	2	4	4	2	5	4	4	4	3	36
97	2	5	3	2	3	2	3	2	4	26	4	2	4	4	2	5	4	4	4	3	36
98	1	2	4	4	2	4	2	4	4	27	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	40
99	2	1	1	1	1	1	2	1	1	11	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	17
100	4	5	2	2	5	3	4	3	5	33	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	40
101	3	5	2	1	1	3	4	5	5	29	1	5	5	1	5	5	4	5	1	4	36
102	3	3	3	4	2	5	2	2	5	29	5	2	5	2	2	3	3	3	5	3	33
103	1	3	2	2	2	1	1	1	1	14	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	16
104	3	3	2	2	3	2	1	2	2	20	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17
105	3	5	2	1	1	3	4	5	5	29	1	2	5	1	2	2	4	5	1	4	27
106	5	5	3	4	4	5	3	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
107	3	5	4	3	3	5	3	5	5	36	4	5	5	4	5	2	3	3	3	3	37
108	4	3	2	4	1	4	4	4	5	31	5	4	5	5	4	2	5	5	5	4	44

P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	DIM3	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	D4	V1
4	2	1	3	3	4	1	3	3	24	3	3	3	1	3	3	3	3	22	105
2	2	1	2	1	1	3	1	1	14	1	3	1	3	1	2	1	1	13	53
5	4	1	1	1	1	1	1	1	18	1	3	1	2	1	1	1	1	11	89
2	3	2	1	2	1	1	1	1	16	1	3	1	3	1	2	2	1	14	66
2	2	2	2	2	2	1	3	1	17	1	3	1	1	1	1	1	2	11	80
1	2	1	1	2	1	1	2	1	12	1	2	3	1	1	2	1	2	13	71
5	2	2	5	2	2	1	1	2	22	3	3	3	5	4	5	5	3	31	121
1	3	3	1	1	1	1	1	1	15	3	1	1	2	1	1	2	2	13	79
5	3	5	5	3	5	2	2	5	35	2	2	2	2	3	5	2	5	23	95
5	5	5	1	1	1	1	2	1	22	1	1	1	1	1	1	1	1	8	92
4	3	4	4	3	4	1	3	3	29	5	3	3	3	5	3	3	5	30	124
2	1	2	2	3	2	3	3	2	20	1	2	2	3	1	2	3	1	15	76
2	2	2	3	2	3	3	3	3	23	4	3	3	5	3	3	3	3	27	108
4	3	2	3	3	5	1	3	2	26	1	2	3	2	1	2	1	1	13	100
3	2	4	3	2	4	4	3	3	28	3	4	3	3	3	2	3	4	25	110
2	2	1	1	3	1	1	1	1	13	1	4	1	3	1	1	1	1	13	69
4	3	3	2	2	4	2	2	4	26	2	2	2	2	3	2	2	4	19	95
2	2	2	2	3	1	2	2	2	18	2	3	2	1	2	1	1	2	14	81
2	2	1	1	1	2	2	2	3	16	2	1	1	4	1	1	2	2	14	81
5	2	2	5	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	5	2	2	5	22	90
3	3	4	3	3	4	4	3	2	29	4	2	2	3	4	3	3	4	25	125
1	1	3	3	3	3	1	5	2	22	2	2	3	4	2	4	4	2	23	83
1	3	1	3	3	3	5	5	2	26	2	2	3	4	2	4	4	2	23	84
1	2	2	1	2	2	4	4	3	21	3	4	2	4	4	4	4	4	29	117
4	4	4	4	4	4	5	3	5	37	3	4	4	4	4	5	4	3	31	143
4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	3	3	4	3	5	4	3	3	28	136
1	3	1	1	3	1	1	1	1	13	1	2	1	1	1	1	1	1	9	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	4	4	4	1	4	5	1	5	28	121
3	4	5	3	4	5	5	3	3	35	4	3	3	4	4	5	4	5	32	116
4	3	4	4	3	4	4	2	3	31	1	2	2	5	2	5	5	4	26	121

4	1	1	4	3	4	5	4	4	30	4	4	3	5	5	3	5	5	34	110
4	3	3	2	3	3	2	3	4	27	4	2	4	2	2	4	2	1	21	93
4	3	5	4	3	5	5	5	4	38	4	4	4	5	4	4	5	5	35	147
4	3	5	4	3	5	5	5	5	39	5	4	4	5	4	5	5	5	37	166
4	2	2	2	2	2	2	4	4	24	3	2	2	4	2	1	2	2	18	77
2	2	2	2	3	2	2	2	1	18	1	2	2	2	1	1	2	2	13	67
1	1	2	3	2	2	2	2	1	16	1	2	2	2	2	2	2	2	15	67
2	1	2	2	2	2	2	2	3	18	2	2	2	2	2	2	2	2	16	77
4	3	4	4	3	4	5	4	4	35	3	4	4	3	4	4	3	3	28	134
3	3	4	3	3	4	5	4	4	33	4	4	4	5	5	4	5	5	36	154
4	4	5	4	4	5	5	5	5	41	4	3	4	4	4	4	4	5	32	154
3	2	3	3	2	3	4	4	3	27	4	4	3	2	3	5	2	3	26	116
3	2	2	3	1	2	2	2	2	19	3	4	3	3	2	2	3	1	21	78
3	5	5	3	5	5	4	3	2	35	4	4	4	2	4	3	2	5	28	130
1	1	2	3	2	2	2	2	1	16	1	2	2	2	2	2	2	2	15	67
1	1	1	1	1	1	1	2	2	11	2	2	1	1	3	1	1	1	12	47
2	1	2	2	2	2	2	2	3	18	2	2	2	2	2	2	2	2	16	77
4	2	2	2	2	2	2	4	4	24	3	2	2	4	2	1	2	2	18	77
2	3	2	1	2	1	1	1	3	16	1	3	1	3	1	2	2	1	14	66
5	3	5	5	3	5	4	5	5	40	5	5	3	4	5	5	4	4	35	158
1	5	1	1	2	2	2	2	2	18	2	1	2	2	2	2	2	2	15	65
4	4	5	4	4	5	3	3	5	37	4	3	4	1	4	4	4	5	29	140
3	2	3	3	2	3	4	3	3	26	4	4	3	2	3	5	2	3	26	115
3	2	2	3	1	2	2	2	2	19	3	4	3	3	2	2	3	1	21	80
3	5	5	3	5	5	4	3	2	35	4	4	4	2	4	3	2	5	28	130
4	3	2	3	2	2	2	2	1	21	1	2	2	2	2	2	2	2	15	102
2	3	2	1	2	1	1	1	3	16	1	3	1	3	1	2	2	1	14	66
3	2	2	3	1	2	2	2	2	19	3	4	3	3	2	2	3	1	21	79
4	2	4	3	3	4	1	3	3	27	3	3	3	1	3	3	3	3	22	126
2	2	1	2	1	1	3	1	1	14	1	3	1	3	1	2	1	1	13	55

2	2	1	1	3	1	1	1	3	15	1	3	1	2	1	1	1	1	11	56
2	3	2	1	2	1	1	1	3	16	1	3	1	3	1	2	2	1	14	66
5	2	2	5	2	2	1	1	2	22	3	3	2	5	4	5	5	3	30	111
1	3	3	1	1	1	1	1	3	15	3	1	1	2	1	1	2	2	13	62
5	3	5	5	3	5	2	2	5	35	2	2	2	2	3	5	2	5	23	118
1	1	1	1	5	1	1	2	1	14	1	5	1	5	1	1	1	1	16	66
4	3	4	4	3	4	1	3	3	29	5	3	3	3	5	3	3	5	30	124
2	1	2	2	3	2	3	3	2	20	1	3	2	3	1	2	3	1	16	77
2	2	2	3	2	3	3	3	3	23	4	3	3	5	3	3	3	3	27	108
1	3	2	3	3	5	1	3	2	23	1	2	3	2	1	2	1	1	13	65
3	2	4	3	2	4	4	3	5	30	3	4	3	1	3	2	3	4	23	102
2	2	1	1	3	1	1	1	1	13	3	4	1	1	3	3	3	1	19	60
4	3	3	2	2	4	2	2	4	26	2	2	2	2	2	2	2	4	18	94
5	2	2	5	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	5	2	2	5	22	109
3	3	4	3	3	4	4	3	2	29	4	2	2	3	4	3	3	4	25	128
3	3	3	3	3	3	5	5	2	30	2	2	3	4	2	4	4	2	23	115
3	3	3	3	3	3	5	5	2	30	2	2	3	1	2	4	4	2	20	112
1	2	2	1	2	2	4	4	3	21	3	4	2	4	4	4	4	4	29	117
4	4	4	2	1	1	1	3	2	22	1	1	3	3	1	1	3	1	14	88
2	2	3	4	2	4	5	3	5	30	3	2	4	2	2	5	2	3	23	108
4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	3	3	4	3	5	4	3	3	28	136
1	3	1	1	3	1	1	1	1	13	1	2	1	1	1	1	1	1	9	43
3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	4	4	4	1	4	5	1	5	28	121
4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	2	2	2	5	2	5	5	5	28	149
3	4	5	3	4	5	5	3	3	35	4	3	3	4	4	5	4	5	32	145
4	3	4	4	3	4	4	2	3	31	1	2	2	5	2	5	5	4	26	124
4	3	4	4	3	4	5	4	4	35	4	4	3	2	5	3	5	5	31	142
4	3	5	4	3	5	5	5	2	36	4	2	4	5	4	4	2	2	27	145
4	2	2	2	2	2	2	4	4	24	3	2	2	4	2	1	2	2	18	77
2	2	2	2	3	2	2	2	1	18	1	2	2	2	1	1	2	2	13	67

3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	2	2	3	2	3	21	94
1	1	2	3	2	2	2	2	1	16	1	2	2	2	2	2	2	2	15	67
1	1	1	2	2	2	1	1	2	13	2	2	1	2	1	2	2	2	14	55
2	1	2	2	2	2	2	2	3	18	2	2	2	2	2	2	2	2	16	77
4	3	4	4	3	4	5	4	4	35	3	4	4	3	4	4	3	3	28	134
3	3	3	3	3	3	5	5	2	30	2	2	3	4	2	4	4	2	23	115
3	3	3	3	3	3	5	5	2	30	2	2	3	4	2	4	4	2	23	115
1	2	2	1	2	2	4	4	3	21	3	4	2	4	4	4	4	4	29	117
2	1	1	2	1	1	1	3	2	14	1	1	3	3	1	1	3	1	14	56
4	4	4	4	4	4	5	3	5	37	3	4	4	4	4	5	4	3	31	141
3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	4	4	4	1	4	5	1	5	28	121
4	3	3	4	3	3	4	4	3	31	2	2	2	5	2	3	3	3	22	115
2	2	1	2	2	4	3	1	1	18	1	3	1	3	1	2	1	1	13	61
2	3	2	1	2	1	1	1	3	16	4	3	1	3	1	2	2	1	17	70
2	3	3	3	3	3	3	3	4	27	4	4	4	1	4	5	1	5	28	111
4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	2	2	2	5	2	5	5	5	28	149
3	4	3	3	4	1	2	3	3	26	4	3	2	2	4	2	2	2	21	120
4	3	4	4	3	4	4	2	3	31	1	2	2	5	2	5	5	4	26	132

N°	P1	P2	P3	P4	P5	DIM1	P6	P7	P8	DIM2	P9	P10	P11	P12	DIM3	P13	P14	P15	P16	DIM4	P17	P18	P19	P20	P21	DIM5	V2
1	3	3	3	5	5	19	4	3	3	10	5	4	4	4	17	3	5	3	3	14	3	1	3	3	1	11	71
2	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	19	81
3	5	5	4	3	3	20	5	4	5	14	5	4	3	3	15	5	4	1	5	15	5	4	3	3	5	20	84
4	2	2	1	2	2	9	3	3	2	8	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	1	3	10	46
5	5	5	4	3	3	20	5	2	5	12	5	4	3	3	15	5	2	2	5	14	5	4	3	3	5	20	81
6	1	1	1	2	1	6	2	2	1	5	1	2	1	3	7	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	8	30
7	3	4	3	4	3	17	5	2	4	11	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	5	3	3	1	3	15	65
8	2	1	1	1	1	6	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	28
9	1	1	1	1	1	5	3	1	1	5	2	2	3	3	10	2	3	2	2	9	2	1	1	1	1	6	35
10	5	4	3	3	5	20	5	5	4	14	3	3	5	1	12	1	1	1	5	8	4	3	3	5	5	20	74
11	1	1	1	1	1	5	3	1	1	5	1	1	1	1	4	3	1	4	1	9	1	1	1	1	3	7	30
12	2	2	2	1	1	8	1	2	2	5	1	1	3	2	7	3	4	1	2	10	3	3	2	2	1	11	41
13	2	2	2	3	5	14	4	5	4	13	3	4	3	2	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	3	14	62
14	5	4	5	4	3	21	4	3	5	12	4	5	4	3	16	4	3	1	1	9	3	5	4	5	4	21	79
15	4	3	5	4	5	21	5	4	5	14	5	5	4	3	17	3	4	4	4	15	4	4	5	4	4	21	88
16	5	4	5	4	3	21	4	3	4	11	3	4	3	1	11	2	3	1	5	11	4	5	4	3	4	20	74
17	2	2	2	2	3	11	3	2	2	7	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	2	2	3	3	12	49
18	1	1	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	1	1	6	2	2	1	3	8	1	4	1	1	1	8	36
19	2	5	4	5	4	20	3	4	3	10	5	4	5	4	18	3	4	1	5	13	4	5	4	3	4	20	81
20	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	1	2	2	6	1	1	1	4	7	3	2	3	3	2	13	36
21	5	4	5	4	4	22	5	2	2	9	4	5	3	4	16	3	4	5	5	17	5	2	2	3	4	16	80
22	2	1	1	1	2	7	2	1	2	5	1	1	1	2	5	2	1	1	3	7	2	1	1	1	2	7	31
23	1	1	1	1	1	5	3	1	1	5	1	1	1	1	4	3	1	5	4	13	3	4	1	1	1	10	37
24	4	3	1	3	3	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	1	1	2	4	11	68
25	3	5	5	4	4	21	4	1	5	10	5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	4	2	4	4	5	19	84
26	4	4	5	3	2	18	4	5	3	12	5	5	3	5	18	3	4	1	3	11	1	4	2	4	4	15	74
27	5	4	5	4	3	21	4	3	2	9	1	1	1	1	4	2	2	1	3	8	5	4	5	4	3	21	63
28	4	5	3	4	3	19	3	4	2	9	3	3	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	3	3	12	63
29	5	4	1	1	1	12	1	2	2	5	1	1	1	1	4	5	3	1	2	11	1	1	1	2	2	7	39
30	5	1	1	1	1	9	1	3	1	5	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	6	31

31	1	1	1	1	1	5	3	1	1	5	2	2	5	4	13	3	5	4	3	15	1	1	1	1	1	5	43
32	1	1	1	1	1	5	3	1	1	5	2	2	3	4	11	4	1	3	2	10	1	1	1	1	1	5	36
33	5	4	5	4	3	21	5	4	3	12	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	5	5	3	3	2	18	87
34	5	4	5	5	4	23	4	4	4	12	4	4	4	3	15	5	4	5	5	19	5	5	5	3	5	23	92
35	3	3	3	2	1	12	2	2	3	7	1	1	2	2	6	3	3	1	2	9	2	1	2	2	1	8	42
36	1	1	1	4	1	8	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	3	2	11	38
37	2	2	2	2	1	9	1	2	2	5	1	2	1	4	8	1	1	1	1	4	1	5	4	5	4	19	45
38	2	2	2	5	4	15	5	4	3	12	4	3	2	2	11	2	2	1	1	6	4	1	1	2	2	10	54
39	4	4	4	4	4	20	3	4	5	12	5	5	5	3	18	3	4	4	4	15	2	2	2	2	3	11	76
40	4	4	4	4	4	20	4	2	3	9	3	4	3	2	12	4	2	1	4	11	3	2	3	2	4	14	66
41	2	2	2	2	3	11	2	2	2	6	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	3	2	11	48
42	4	4	5	4	3	20	2	3	3	8	2	2	2	2	8	3	2	2	4	11	4	3	3	3	2	15	62
43	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	1	1	1	1	4	3	3	1	1	8	1	2	2	1	1	7	33
44	4	5	5	5	5	24	3	5	3	11	5	5	1	2	13	1	1	4	2	8	1	5	5	3	2	16	72
45	2	2	2	2	1	9	1	2	2	5	1	2	1	4	8	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	6	32
46	1	1	3	2	2	9	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	3	1	1	1	7	29
47	2	2	2	1	1	8	3	1	1	5	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	4	5	4	5	4	22	49
48	3	3	3	2	1	12	2	2	3	7	1	1	2	2	6	3	3	1	2	9	2	1	2	2	1	8	42
49	2	2	1	2	2	9	3	3	2	8	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	1	3	10	46
50	5	4	5	4	3	21	5	5	4	14	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16	4	2	2	2	2	12	80
51	5	4	3	5	5	22	5	4	4	13	4	4	4	3	15	2	3	4	3	12	2	2	2	2	3	11	73
52	2	2	2	2	3	11	2	2	2	6	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	3	2	11	48
53	4	4	5	4	3	20	2	3	3	8	2	2	2	2	8	3	2	2	4	11	4	3	3	3	2	15	62
54	2	2	3	4	2	13	2	2	2	6	1	1	1	2	5	3	3	1	1	8	1	2	2	1	1	7	39
55	4	5	5	5	5	24	3	5	3	11	5	5	1	2	13	1	1	4	2	8	1	5	5	3	2	16	72
56	2	2	2	2	1	9	1	2	2	5	1	2	1	4	8	1	1	1	1	4	1	5	4	5	4	19	45
57	2	2	1	2	2	9	3	3	2	8	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	1	3	10	46
58	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	1	1	2	1	5	3	3	1	1	8	1	2	2	1	1	7	34
59	3	3	3	5	5	19	4	3	3	10	5	4	4	4	17	3	5	3	3	14	3	4	3	3	4	17	77
60	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	19	81

61	1	1	2	2	2	8	1	1	1	3	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	2	1	2	2	3	10	34
62	2	2	1	2	2	9	3	3	2	8	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	1	3	10	46
63	3	2	3	4	3	15	5	2	4	11	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	5	3	3	1	3	15	63
64	2	1	1	1	1	6	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	28
65	2	3	3	3	2	13	2	3	3	8	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	4	3	4	3	16	58
66	1	5	1	1	1	9	5	2	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	2	2	1	1	7	32
67	4	4	3	5	4	20	4	4	3	11	4	3	4	3	14	2	3	4	3	12	3	2	4	2	2	13	70
68	2	2	2	1	1	8	2	2	2	6	2	3	3	2	10	3	4	1	2	10	3	3	2	2	1	11	45
69	2	2	2	3	2	11	2	2	2	6	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	4	2	3	2	3	14	49
70	1	2	2	3	1	9	1	3	1	5	1	3	1	1	6	2	3	1	1	7	3	1	1	2	2	9	36
71	4	3	5	4	5	21	5	4	5	14	5	5	4	3	17	3	4	4	4	15	4	4	5	4	4	21	88
72	1	1	1	2	1	6	1	1	1	3	2	2	2	1	7	2	3	1	1	7	1	1	1	2	2	7	30
73	2	2	2	2	3	11	3	2	2	7	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	2	2	3	3	12	49
74	3	4	3	4	4	18	3	3	3	9	2	3	3	5	13	3	3	3	4	13	3	2	3	3	2	13	66
75	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	4	5	3	4	16	3	4	5	5	17	5	5	5	3	4	22	92
76	3	2	5	3	2	15	5	4	3	12	3	5	3	4	15	3	4	5	3	15	3	3	3	4	3	16	73
77	5	3	4	4	5	21	4	4	4	12	4	3	2	3	12	4	4	5	4	17	3	4	2	4	3	16	78
78	4	3	1	3	3	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	1	1	2	4	11	68
79	1	3	4	3	3	14	4	5	4	13	4	4	4	3	15	1	1	1	3	6	4	5	4	4	4	21	69
80	3	5	5	4	4	21	4	1	5	10	5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	4	2	4	4	5	19	84
81	4	4	5	3	2	18	4	5	3	12	5	5	3	5	18	3	4	1	3	11	1	4	2	4	4	15	74
82	1	1	1	2	2	7	2	3	2	7	1	1	1	1	4	2	2	1	3	8	1	1	2	2	1	7	33
83	4	5	3	4	3	19	3	4	2	9	3	3	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	3	3	12	63
84	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	5	5	4	3	17	5	4	4	4	17	5	3	3	2	4	17	87
85	5	4	1	5	5	20	5	3	5	13	4	4	5	4	17	5	3	1	2	11	5	3	2	2	2	14	75
86	5	5	5	4	5	24	4	5	5	14	5	4	3	1	13	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	6	62
87	4	5	5	5	4	23	4	4	3	11	5	5	5	4	19	3	5	4	3	15	5	3	5	5	5	23	91
88	2	2	2	4	3	13	5	4	3	12	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	5	5	3	3	2	18	79
89	3	3	3	2	1	12	2	2	3	7	1	1	2	2	6	3	3	1	2	9	2	1	2	2	1	8	42
90	1	1	1	4	1	8	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	3	2	11	38

91	3	3	3	2	2	13	2	2	2	6	3	3	3	3	12	3	3	1	2	9	2	3	2	3	2	12	52
92	2	2	2	2	1	9	1	2	2	5	1	2	1	4	8	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	6	32
93	2	2	2	1	1	8	2	2	1	5	1	1	2	2	6	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	38
94	2	2	2	1	1	8	3	1	1	5	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	4	1	1	2	2	10	37
95	4	2	4	4	4	18	3	4	5	12	5	5	5	3	18	3	4	4	4	15	2	2	2	2	3	11	74
96	3	2	2	3	2	12	5	4	3	12	3	5	3	4	15	3	4	5	3	15	3	3	3	4	3	16	70
97	5	3	4	4	5	21	4	4	4	12	4	3	2	3	12	4	4	5	4	17	3	4	2	4	3	16	78
98	4	3	1	3	3	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	1	1	2	4	11	68
99	1	3	4	3	3	14	1	2	1	4	3	1	1	3	8	1	1	1	3	6	1	1	1	2	2	7	39
100	3	5	5	4	4	21	4	1	5	10	5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	4	2	4	4	5	19	84
101	4	2	3	4	3	16	3	4	2	9	3	3	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	3	3	12	60
102	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	5	5	4	3	17	5	4	4	4	17	5	3	3	2	4	17	87
103	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	3	4	4	19	77
104	2	2	1	2	2	9	3	3	2	8	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	1	3	10	46
105	4	5	3	4	3	19	3	4	2	9	3	3	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	3	3	12	63
106	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	5	5	4	3	17	5	4	4	4	17	5	3	3	2	4	17	87
107	5	4	1	5	5	20	5	3	5	13	4	4	5	4	17	5	3	1	2	11	5	3	2	2	2	14	75
108	5	5	5	4	5	24	4	5	5	14	5	4	3	1	13	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	6	62

Anexo 7. Prints de resultados

*Resultados.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - Gestión educativa
 - Gestión Institucional
 - Gestión Administrativa
 - Gestión Pedagógica
 - Gestión comunitaria
 - Calidad de servicio
 - Confiablez
 - Responsabilidad

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Gestión educativa	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Gestión Institucional	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82, W: 439 pt.

*Resultados.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - Gestión educativa
 - Gestión Institucional
 - Gestión Administrativa
 - Gestión Pedagógica
 - Gestión comunitaria
 - Calidad de servicio
 - Confiable
 - Responsabilidad

Correlaciones

			Gestión Administrativa	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Gestión Pedagógica	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

*Resultados.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - Gestión educativa
 - Gestión Institucional
 - Gestión Administrativa
 - Gestión Pedagógica
 - Gestión comunitaria
 - Calidad de servicio
 - Confiabilidad
 - Responsabilidad

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

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Gestión comunitaria	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,345**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,345**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Frecuencias

Estadísticos

		Gestión educativa	Gestión Institucional	Gestión Administrativa	Gestión Pedagógica	Gestión comunitaria	Calidad de servicio educativo	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Bienes materiales o tangibles
N	Válido	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

Guardar este documento

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON H: 82, W: 439 pt.

*Resultados.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - Gestión educativa
 - Gestión Institucional
 - Gestión Administrativa
 - Gestión Pedagógica
 - Gestión comunitaria
 - Calidad de servicio
 - Confiabilidad
 - Responsabilidad

Tabla de frecuencia

Gestión educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	42	38,9	38,9	38,9
	Regular	48	44,4	44,4	83,3
	Favorable	18	16,7	16,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Gestión Institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	36	33,3	33,3	33,3
	Regular	52	48,1	48,1	81,5
	Favorable	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	42	38,9	38,9	38,9
	Regular	43	39,8	39,8	78,7
	Favorable	23	21,3	21,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Guardar este documento

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON H: 82, W: 439 pt

*Resultados.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Correlaciones no paramétricas
Título
Notas
Correlaciones

Correlaciones no paramétricas
Título
Notas
Correlaciones

Correlaciones no paramétricas
Título
Notas
Correlaciones

Correlaciones no paramétricas
Título
Notas
Correlaciones

Correlaciones no paramétricas
Título
Notas
Correlaciones

Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos

Tabla de frecuencia
Título
Gestión educativa
Gestión Institucional
Gestión Administrativa
Gestión Pedagógica
Gestión comunitaria
Calidad de servicio
Confiabilidad
Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total		108	100,0	100,0	

Gestión Pedagógica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	38	35,2	35,2	35,2
	Regular	48	44,4	44,4	79,6
	Favorable	22	20,4	20,4	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Gestión comunitaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	43	39,8	39,8	39,8
	Regular	50	46,3	46,3	86,1
	Favorable	15	13,9	13,9	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Calidad de servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	39,8	39,8	39,8
	Medio	40	37,0	37,0	76,9
	Alto	25	23,1	23,1	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Confiabilidad

Guardar este documento

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON H: 82, W: 439 pt.

*Resultados.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Guardar este documento

Resultados

- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - Gestión educativa
 - Gestión Institucional
 - Gestión Administrativa
 - Gestión Pedagógica
 - Gestión comunitaria
 - Calidad de servicio
 - Confiabilidad
 - Responsabilidad

Confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	41	38,0	38,0
	Medio	24	22,2	60,2
	Alto	43	39,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0

Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	42	38,9	38,9
	Medio	33	30,6	69,4
	Alto	33	30,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0

Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	44	40,7	40,7
	Medio	38	35,2	75,9
	Alto	26	24,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0

Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo			
	Medio			
	Alto			
	Total			

Guardar este documento

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82, W: 439 pt.

*Resultados.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - Gestión educativa
 - Gestión Institucional
 - Gestión Administrativa
 - Gestión Pedagógica
 - Gestión comunitaria
 - Calidad de servicio
 - Confiabilidad
 - Responsabilidad

Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	44	40,7	40,7
	Medio	38	35,2	75,9
	Alto	26	24,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0

Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	44	40,7	40,7
	Medio	50	46,3	87,0
	Alto	14	13,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0

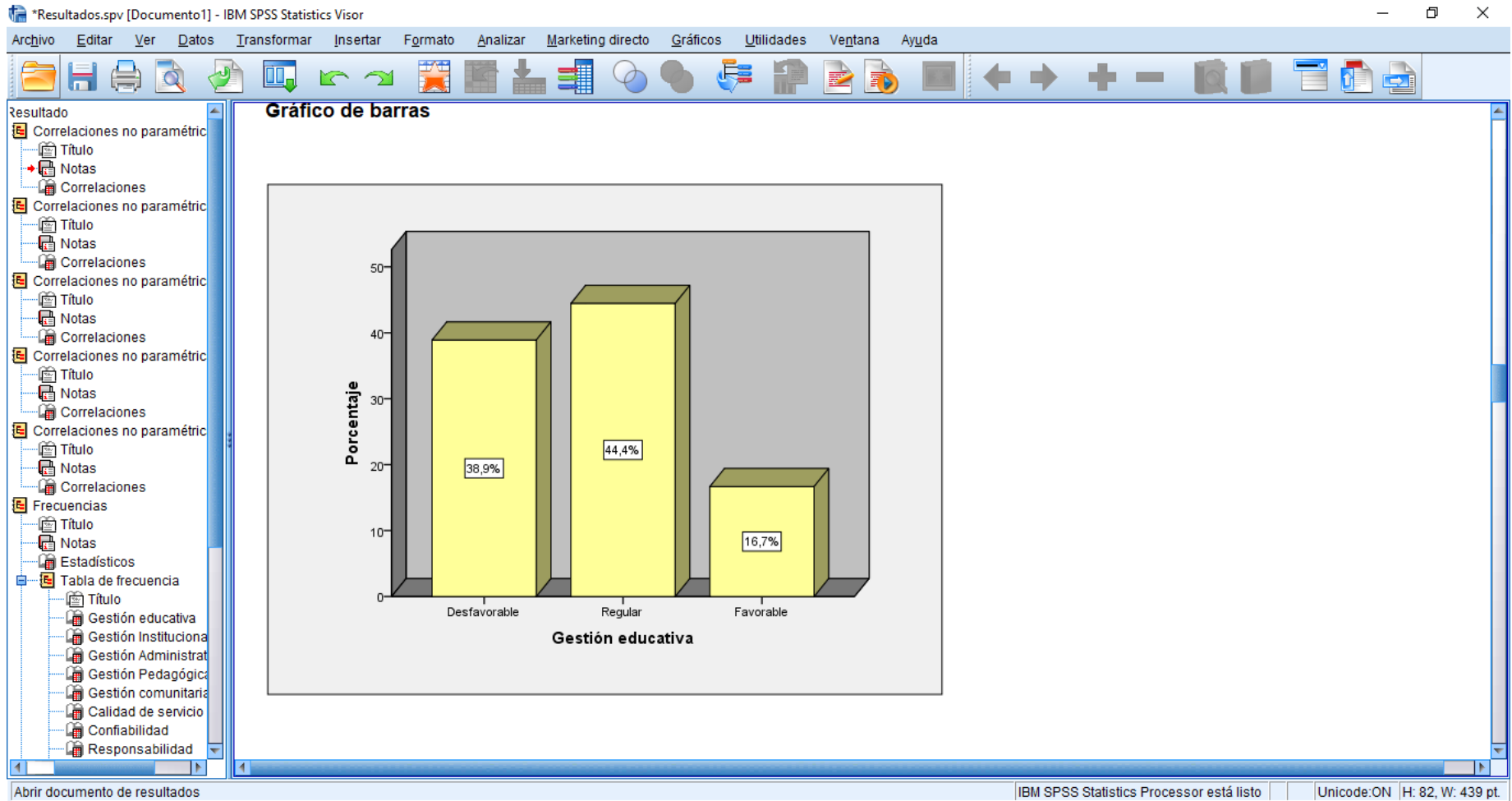
Bienes materiales o tangibles

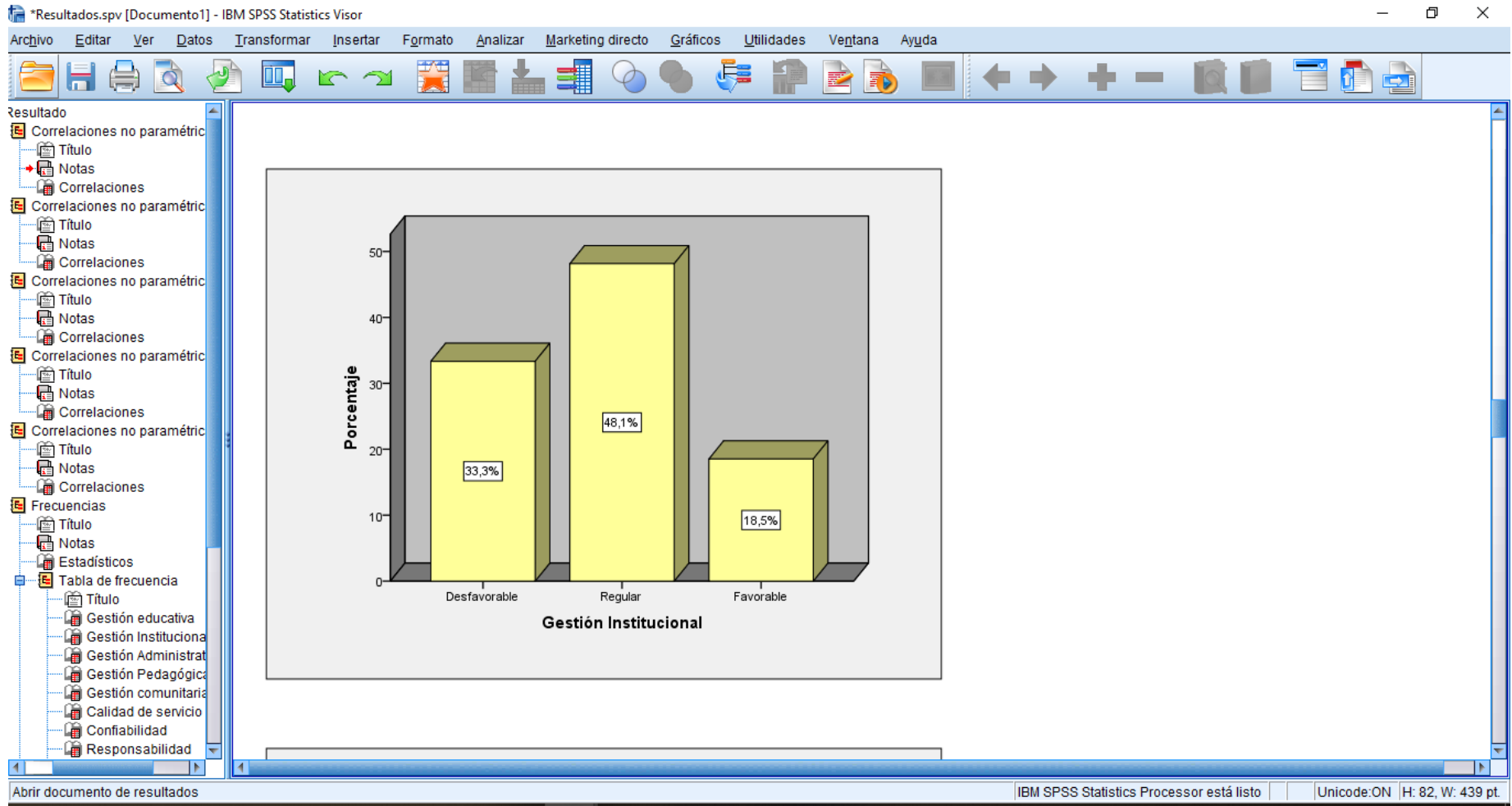
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	46,3	46,3
	Medio	36	33,3	79,6
	Alto	22	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0

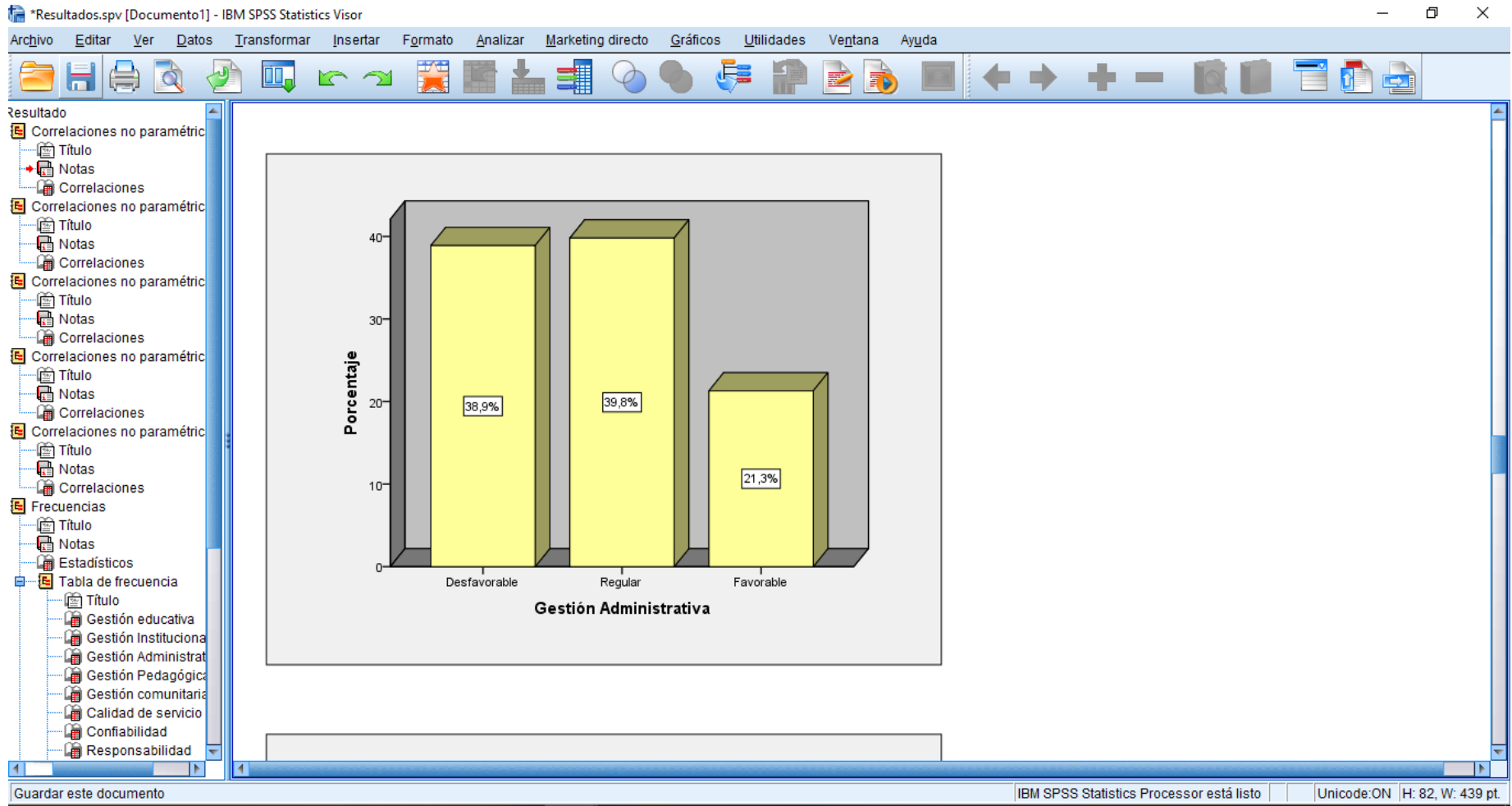
Gráfico de barras

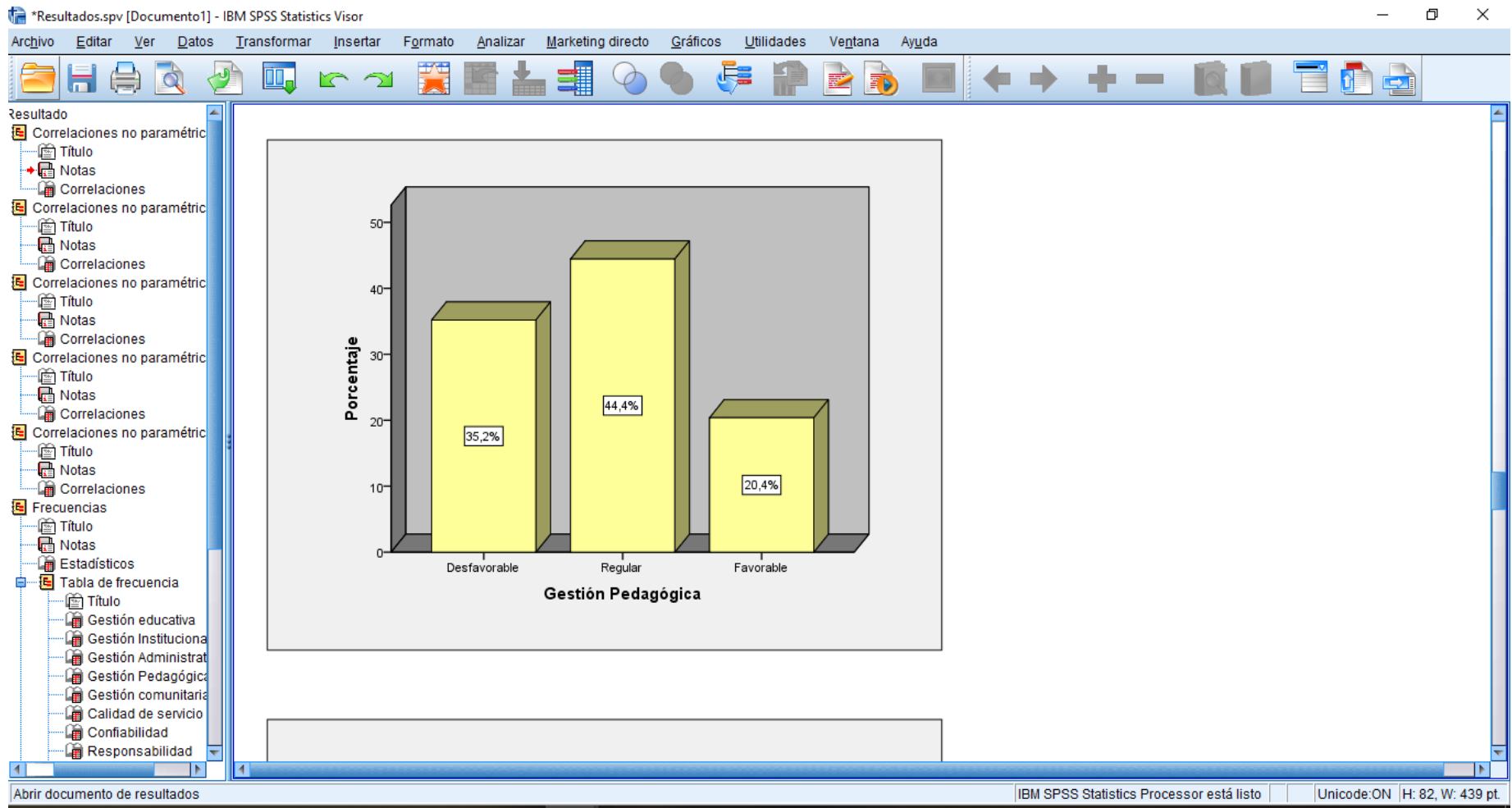
Abrir documento de resultados

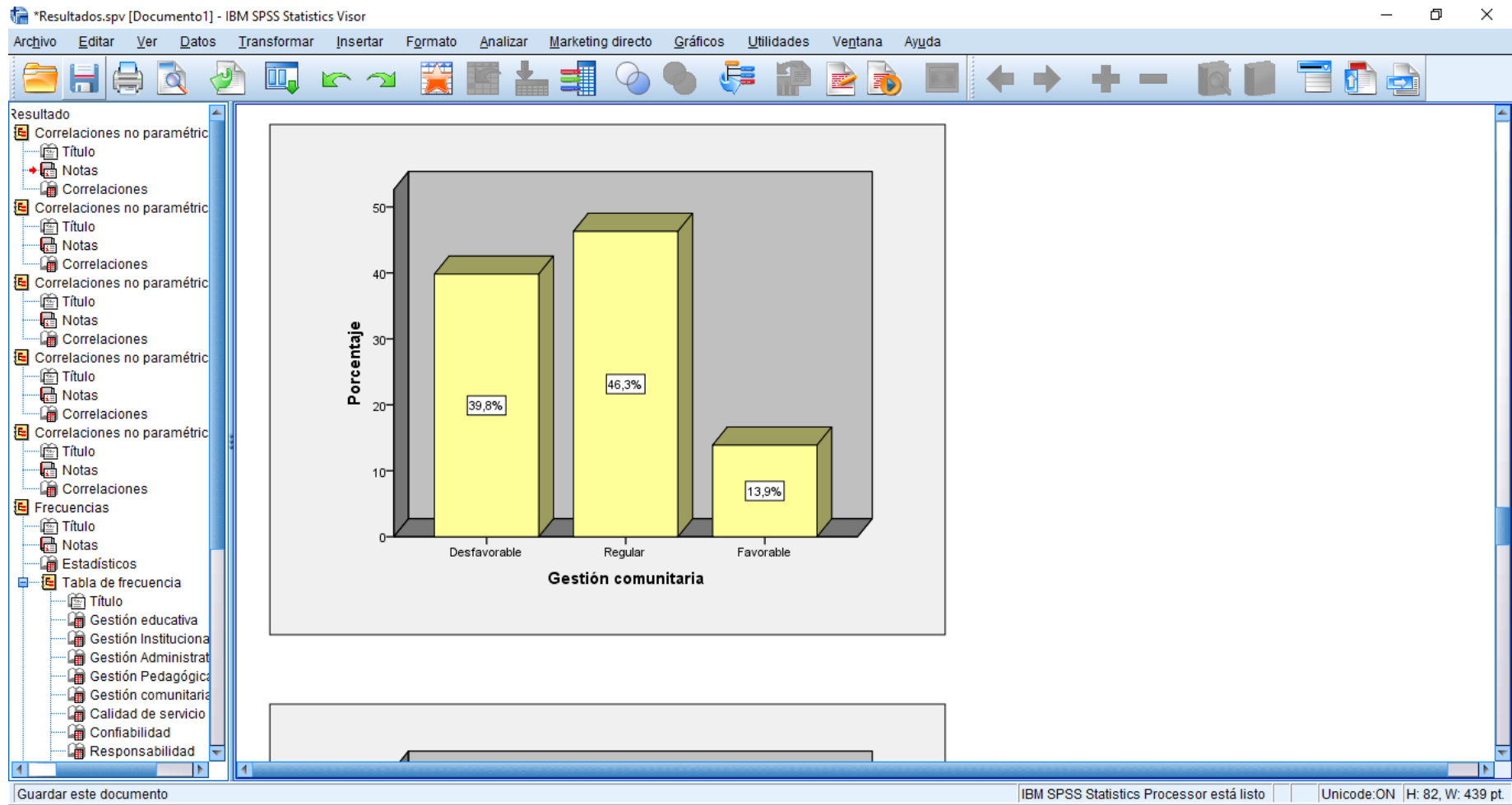
IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82, W: 439 pt.

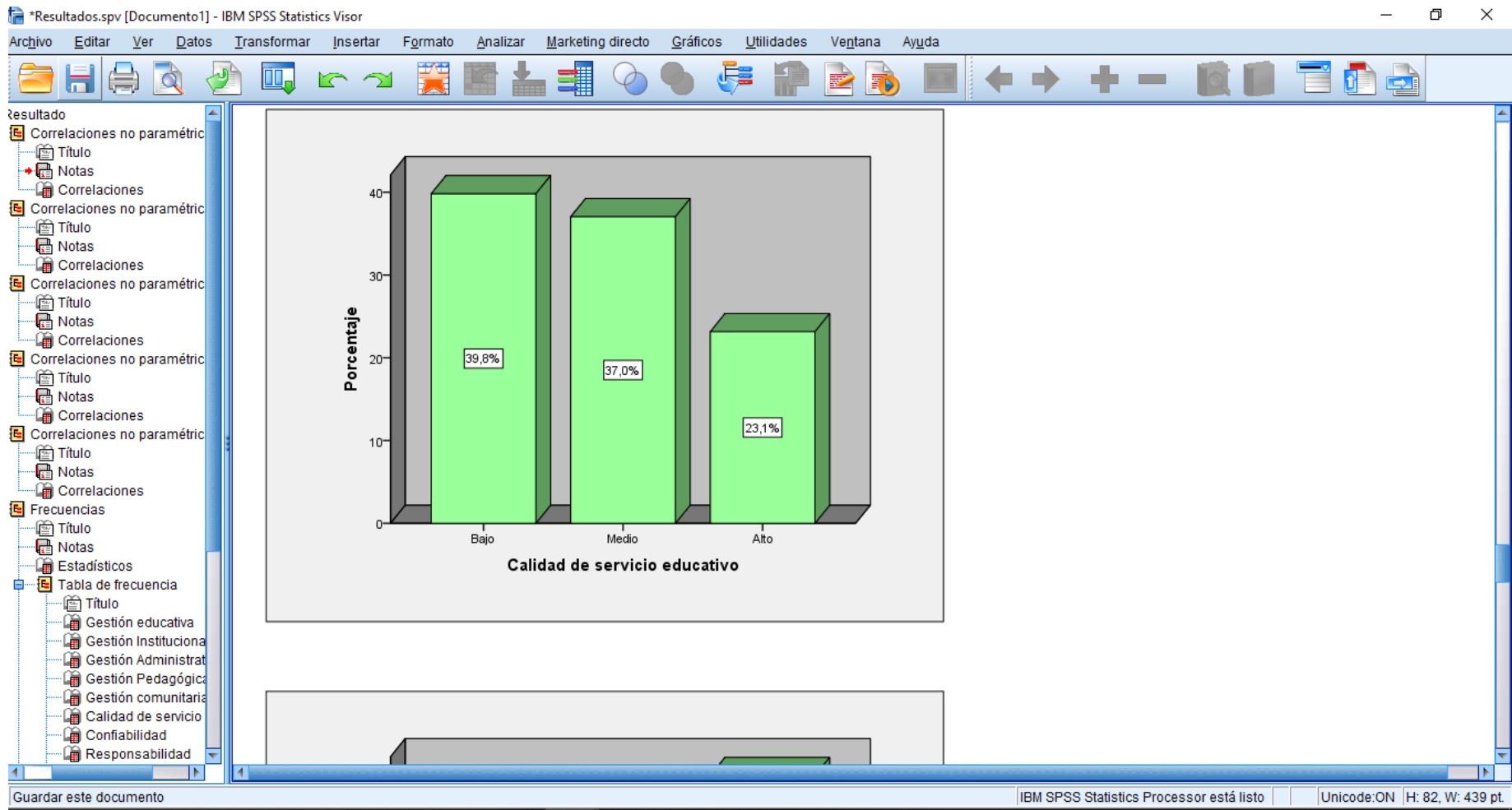


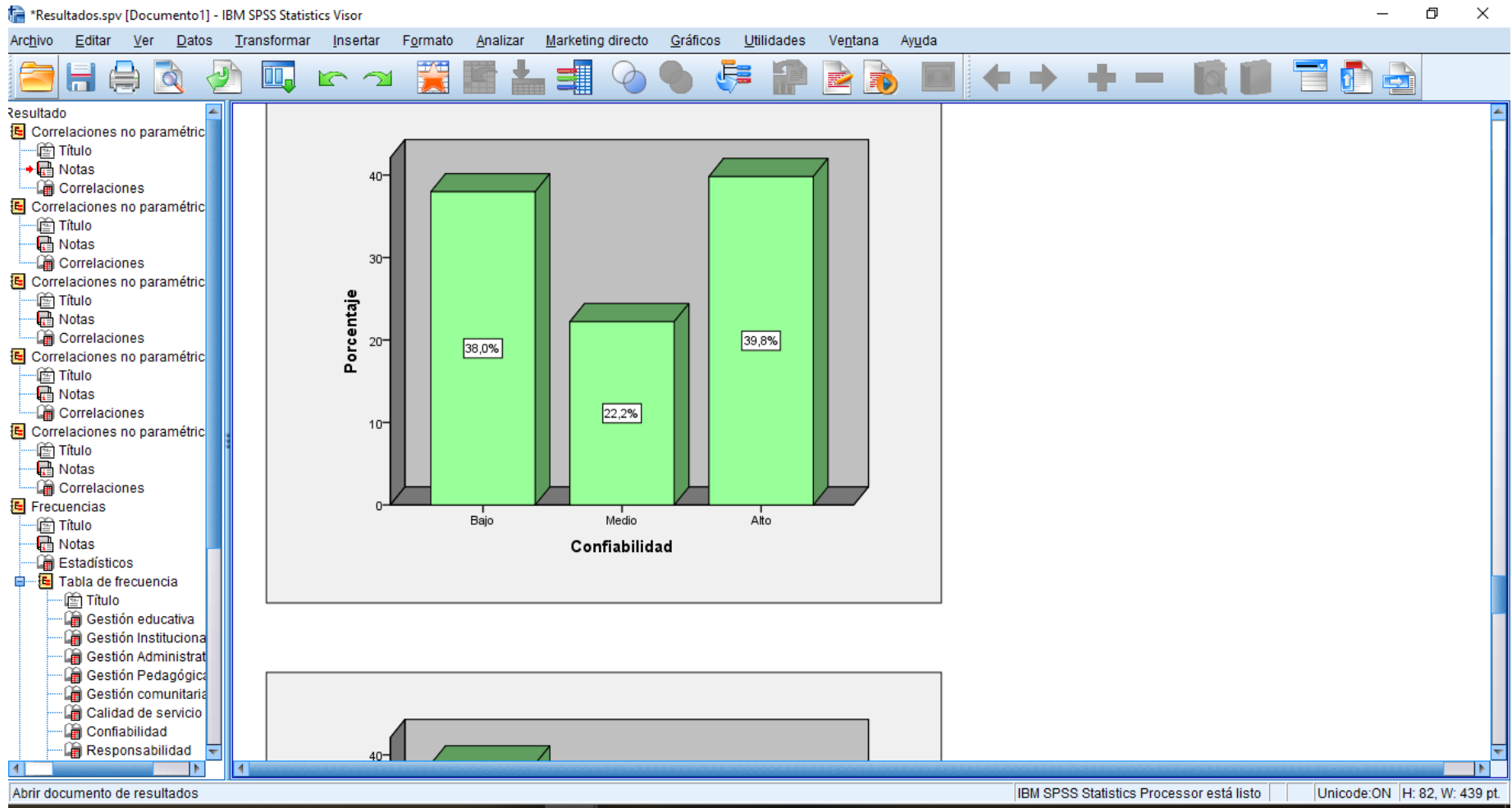


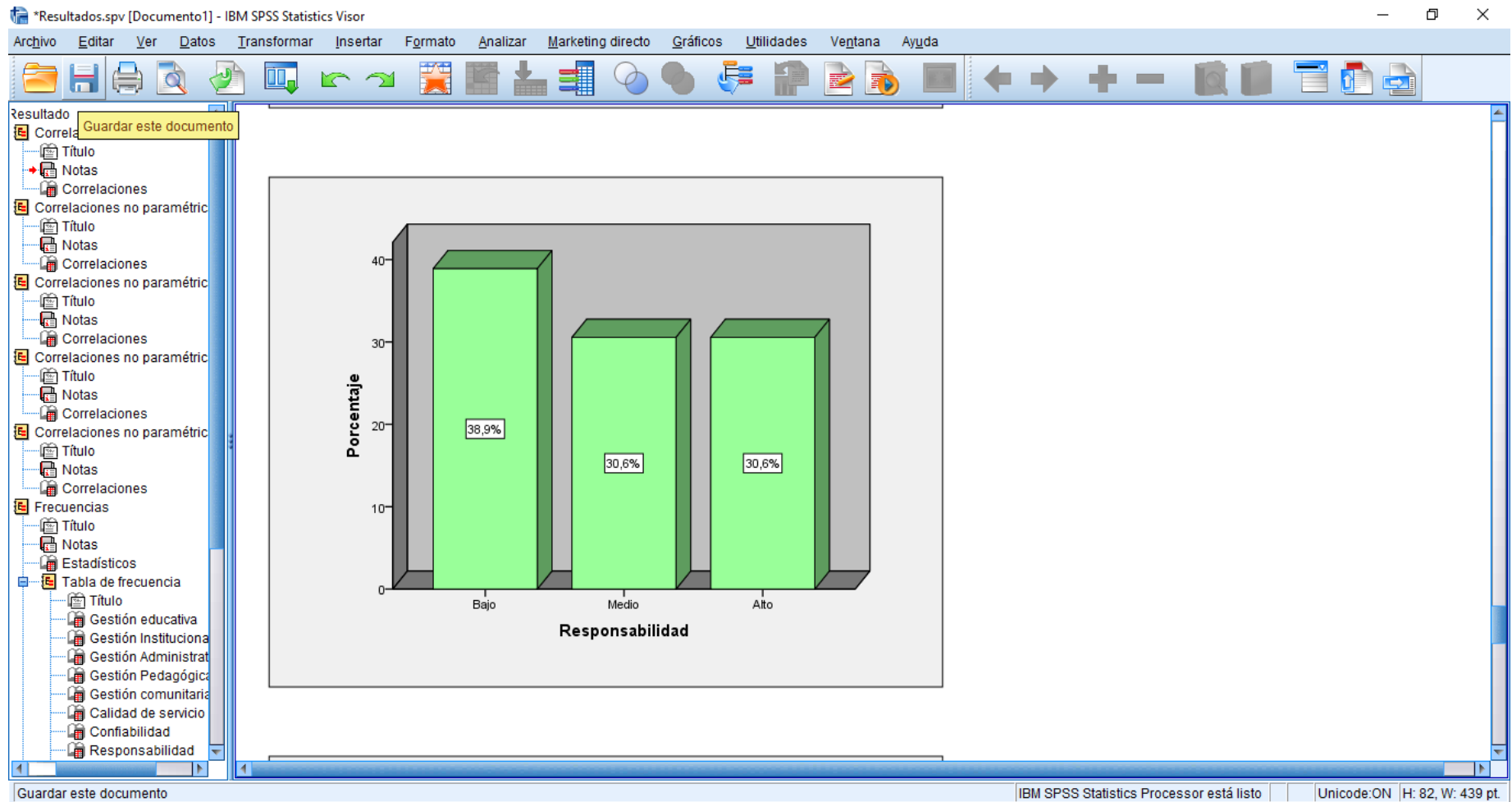


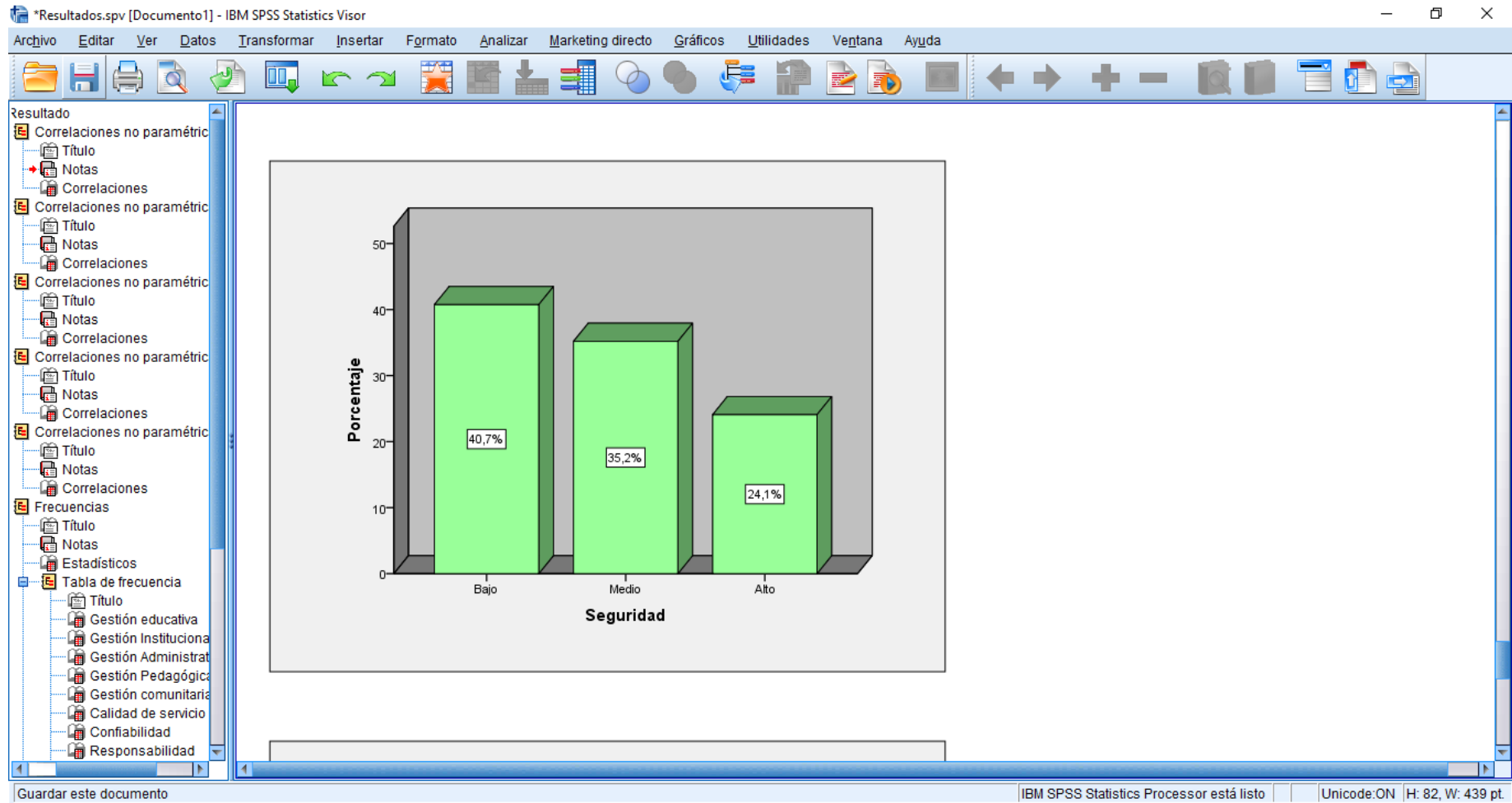


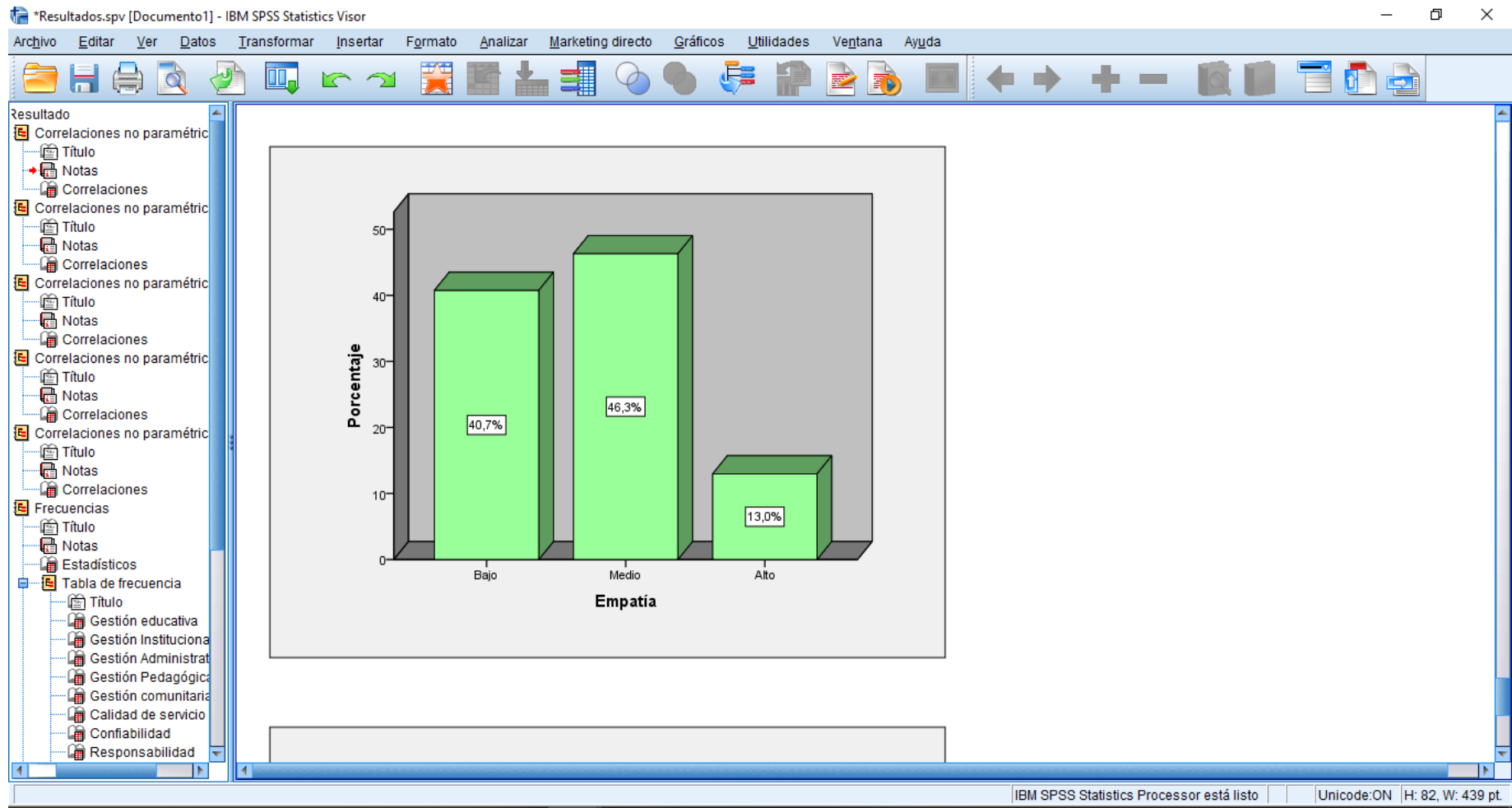


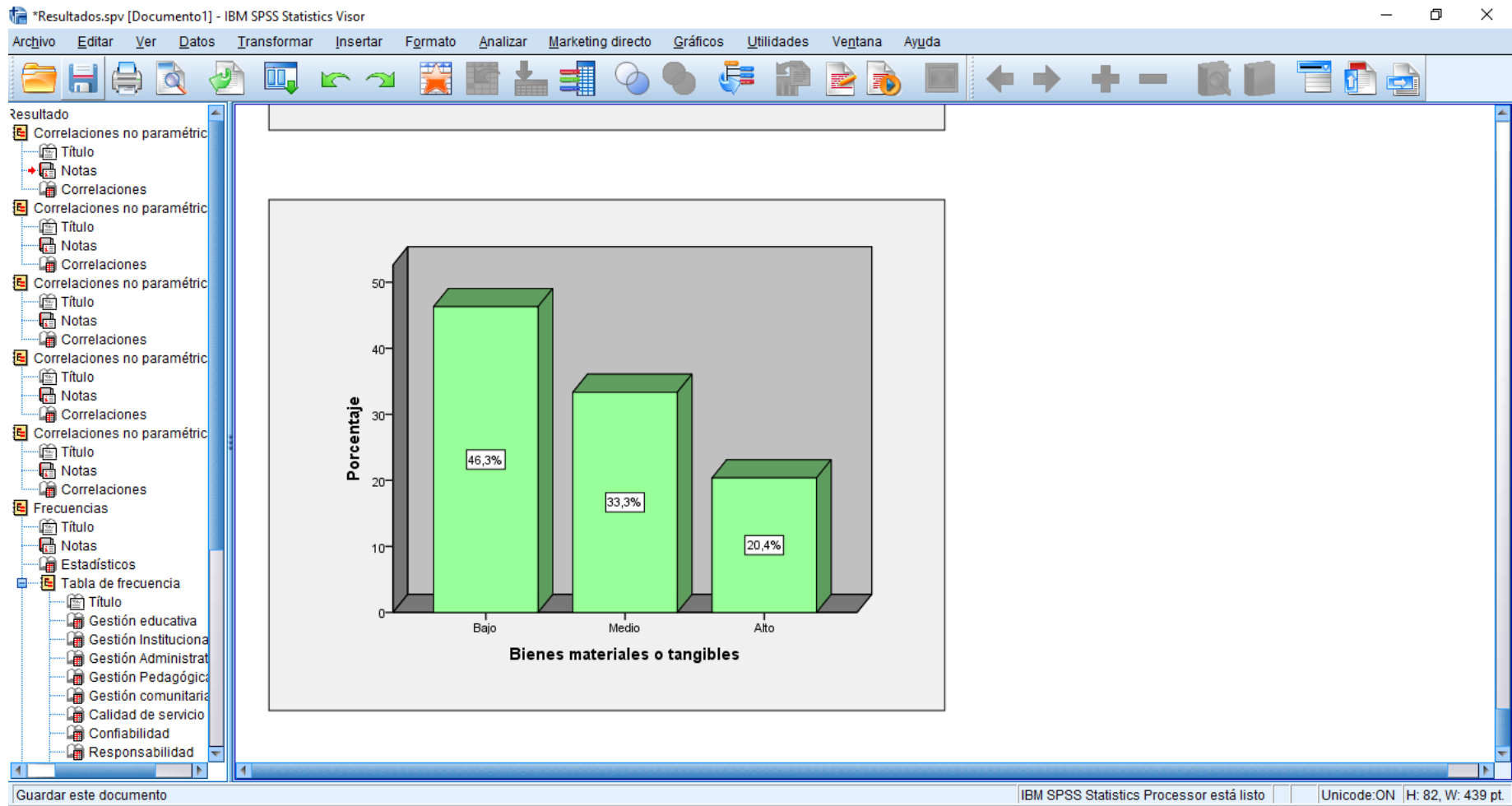














Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Rosalynn Ornella Flores Castañeda, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018" de la estudiante Blanca Rengifo Cardenas, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 12 de enero del 2019

Rosalynn Ornella Flores Castañeda

DNI: 40650095



Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E.
6050 Juana Alarco de Dammert Murillores, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Administración de la Educación

AUTORA:

Bs. Blanca Rocajó Carcoas

ASESOR:

Dra. Rosalyan Ornela Flores Castañeda

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA - PERÚ

2019



Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... 16 % >
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 6 % >
Fuente de Internet
- 3 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 4 dspace.unitru.edu.pe <1 % >
Fuente de Internet
- 5 repositorio.une.edu.pe <1 % >
Fuente de Internet





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

...Blanca Rengifo Cardenas.....
D.N.I. : 25609221
Domicilio : Fco. de Zela, edificio 6-401, Santoso de Surco
Teléfono : Fijo : Móvil : 994913380
E-mail : blanca.rengifo@univallejo.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Administración de la Educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

...Rengifo Cardenas Blanca.....
.....
.....

Título de la tesis:

Gestión Educativa y la Calidad del servicio Educativo en la I.E. 6050 "JUANA ANRCA de BARRERA" 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 01-03-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POST GRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RENGIFO CARDENAS BLANCA

INFORME TITULADO:

GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

EDUCATIVO EN LA I.E.GOSO "JUANA ALARCO de DAUMEÁ M. A. FLORES 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 23-01-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD.



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN