



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión institucional y calidad de servicio en la IEL. N°
258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR

Br. Martel del Castillo, Merida

ASESOR

Dr. Baltazar Sulca, Frank Félix

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ-2018

Dedicatoria

Con mucho cariño y todo mi amor para mi madre que hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme, a ella mi eterno agradecimiento.

Merida

Agradecimiento

A Dios por darme perseverancia para seguir cumpliendo mis metas y objetivos; a mi madre por motivarme constantemente y a todos los docentes de esta universidad que me compartieron sus conocimientos.

Merida

Presentación

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación con el título: Gestión institucional y calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

En este trabajo se describe el proceso de la investigación, la que tiene como objetivo establecer la relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018. Con una población finita 39 padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco; a los mismos que se les aplicó un instrumento de medición que pasó la prueba de normalidad.

La presente investigación está dividida en seis capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción lo cual contiene la realidad problemática, los trabajos previos las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, los objetivos y la hipótesis. En el segundo capítulo se presenta la parte metodológica, el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, población y muestra, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar datos y los métodos de análisis. En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo se realiza la discusión de nuestros resultados. En el quinto capítulo se colocan las conclusiones a las que se arribó. En el sexto capítulo se dan las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

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

La autora

Índice

	Página.
Páginas preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Hipótesis	28
1.7 Objetivos	28
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización	30
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36

III.	RESULTADOS	37
IV.	DISCUSIÓN	53
V.	CONCLUSIONES	56
VI.	RECOMENDACIONES	57
VII.	BIBLIOGRAFIA	58

Anexos

Anexo 1: Instrumentos

Anexo 2: Validez de los instrumentos

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización
del estudio

Anexo 5: Otras evidencias

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la Variable 1: Gestión institucional	31
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la Variable 2: Calidad de servicio	32
Tabla 3: Distribución de la población	33
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión institucional	34
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio.	35
Tabla 6: Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	35
Tabla 7: Nivel de la variable Gestión institucional	37
Tabla 8: Nivel de la dimensión Liderazgo directivo	38
Tabla 9: Nivel de la dimensión planificación estratégica	39
Tabla 10: Nivel de la dimensión clima institucional	40
Tabla 11: Nivel de la dimensión evaluación	41
Tabla 12: Nivel de la variable calidad de servicio	42
Tabla 13: Nivel de la dimensión Elementos tangibles	43
Tabla 14: Nivel de la dimensión Confiabilidad	44
Tabla 15: Nivel de la dimensión Seguridad	45
Tabla 16: Nivel de la dimensión empatía	46
Tabla 17: Prueba de normalidad por Shapiro-Wilk	47
Tabla 18: Prueba de contraste sobre la relación entre Gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.	48

Tabla 19: Prueba de contraste sobre la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.	49
Tabla 20: Prueba de contraste sobre la relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.	50
Tabla 21: Prueba de contraste sobre la relación entre la clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.	51
Tabla 22: Prueba de contraste sobre la relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán, Huanuco, 2018.	52

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Nivel de la variable Gestión institucional	37
Figura 2: Nivel de la dimensión liderazgo directivo	38
Figura 3: Nivel de la dimensión planificación estratégica	39
Figura 4: Nivel de la dimensión clima institucional	40
Figura 5: Nivel de la dimensión evaluación	41
Figura 6: Nivel de la variable Calidad de servicio	42
Figura 7: Nivel de la dimensión Elementos tangibles	43
Figura 8: Nivel de la dimensión Confiabilidad	44
Figura 9: Nivel de la dimensión Seguridad	45
Figura 10: Nivel de la dimensión empatía	46

Resumen

Esta investigación titulada Gestión institucional y calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.; tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huánuco, 2018.

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, correlacional transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra es de tipo no probabilística y está compuesta por 39 padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018 La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los padres de familia. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.848, es decir; muy alta confiabilidad para la variable Gestión institucional y 0.817 para la variable Calidad de servicio, también considerada de alta confiabilidad. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Spearman.

En la presente investigación se arribó a la conclusión de que existe una correlación fuerte de 0,825 entre la gestión institucional y calidad de servicio de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018. Asimismo se encontró que la dimensión clima institucional es bueno en un 49% y todo lo contrario en cuando a liderazgo directivo en un 64% es considerado deficiente.

Palabras claves: Gestión institucional, planificación estratégica, clima institucional, evaluación, calidad de servicio, elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, empatía.

Abstract.

In the research titled Institutional management and quality of service in IEI. N° 258 Quicacan de Tomayquichua, Huanuco, 2018; The general objective of the research was to establish the relationship between institutional management and quality of service in the IEI. N° 258 Quicacan de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

This research is descriptive correlational type, non-experimental design, cross-correlation and quantitative approach. The sample is of a non-probabilistic type and is composed of 39 parents of the IEI. N° 258 Quicacan family of the Tomayquichua the Huánuco . The technique used was the survey and as a data collection instrument was the questionnaire applied to the parents. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of the instrument the Cronbach's Alpha was used, resulting in 0.848, that is to say; Very high reliability for the variable Institutional management and 0.817 for the variable Quality of service, also considered highly reliable. For the hypothesis test, Spearman nonparametric test was applied.

In the present investigation, it was concluded that there is a high correlation of 0.825 between institutional management and quality of service of IEI. N° 258 Quicacan de Tomayquichua, Huanuco,2018. It was also found that the institutional climate dimension is good at 49% and quite the opposite when 64% of managerial leadership is considered deficient.

Keywords: Institutional management, strategic planning, institutional climate, evaluation, quality of service, tangible elements, reliability, security, empathy.

I. INTRODUCCIÓN:

La presente investigación se realiza con el propósito de contribuir para superar la problemática encontrada en la Institución Educativa Inicial N° 258 Quicacán de Tomayquichua; referente a la deficiencia encontrada en la gestión institucional desarrollada por quienes dirigen la escuela y en cuanto a la calidad de servicio que brinda la escuela.

Para su elaboración se ha recopilado investigaciones tanto nacional como internacional referente a la problemática abordada y se ha analizado sus conclusiones a la cual se ha arribado.

Se sustenta en las teorías de Casassus (1999), el cual señala los diferentes modelos de gestión que se han desarrollado desde los años cincuenta hasta la época actual. En cuanto a la calidad de servicio se sustenta en los aportes de Berry, Parasuramm y Zeithaml (1985) quienes plantean el modelo SERVIQUAL basado en un modelo de evaluación del cliente.

Existen estudios que refrendan esta investigación como lo planeado por (Bolívar 2010), quien señala que el liderazgo pedagógico está centrado en la organización de buenas prácticas pedagógicas y en la contribución al incremento de los resultados del aprendizaje. Los directivos que adoptan este estilo de liderazgo se involucran más en el desarrollo del currículo en la escuela; muestran una mayor capacidad para alinear la instrucción en las aulas con los objetivos educativos planteados; se preocupan más por el desarrollo profesional de los docentes y supervisan constantemente su práctica pedagógica; y evalúan los aprendizajes de los estudiantes tomando en cuenta los resultados logrados en la formulación de las metas educativas de la institución (Murillo 2008; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico 2010).

1.1. Realidad problemática

Los diferentes sistemas educativos planteados por los países a nivel mundial consideran que la gestión en las instituciones educativas determina el éxito o fracaso de la calidad de las escuelas.

Se considera que la gestión institucional debe desarrollarse a través de un proceso que enfatiza el trabajo en equipo, el involucramiento de la comunidad escolar, permitiendo la participación democrática, propiciando el buen desempeño de los docentes, teniendo altas expectativas de los estudiantes.

Por otra parte se define a la gestión como la ejecución y monitoreo de los procesos para el logro de objetivos de la institución; es decir la gestión institucional es entendida como las acciones emprendidas por la dirección de un establecimiento escolar.

En referencia a la gestión en las escuelas en el Perú se puede observar que existe una serie de deficiencias como es la carencia de liderazgo que esta ocasionando bajos logro de aprendizaje de los estudiantes. Es por ello que el ministerio de educación viene implementando una serie de programas para fortalecer las competencias de los directivos de las diferentes instituciones educativas. Así para el año 2016-2017 ha implementado el programa de segunda especialidad en gestión escolar, lo cual viene repercutiendo favorablemente en la gestión de la escuela. En cuanto a la calidad de servicio que se brinda en las instituciones educativas se puede observar que existe deficiencia por cuanto el servicio que se brinda no satisface las expectativas de los padres de familia, por cuanto la educación que se brinda a los estudiantes no satisface sus necesidades.

En cuanto a la institución educativa N° 258 del centro poblado de Quicacán del distrito de Tomayquichua , es una institución de gestión estatal de la EBR, orientada al nivel inicial, que cuenta con una plana docente de tres profesores y un total de 39 niños divididos en tres aulas de 3, 4 y 5 años.

Desde su fundación en el año 1990, la institución realizó sus actividades en una sola aula funcionando como unidocente y multigrado, con el paso de los años y el aumento de la demanda estudiantil en la zona, se tuvo la necesidad de ampliar la cobertura con la puesta en funcionamiento de dos aulas mas prestadas por la IE María Luisa Cuculiza colindante.

Esto nos demuestra que el primer problema es la falta de un local único, amplio y adecuado que cuenta con las condiciones necesarias para un buen desempeño de las actividades diarias. En cuanto a las funciones directivas se puede advertir, que la dirección, en la toma de decisiones no toma en cuenta la opinión de los docentes ni la de los padres de familia, notándose una falta de trabajo en equipo, lo que lleva a bajos niveles de comunicación y falta de compromiso en los padres de familia.

En cuanto al personal docente, es importante mencionar, que es de primer nivel, y que tratan de suplir las carencias de liderazgo de la dirección y la falta de material educativo, con el trabajo coordinado con los padres de familia de cada aula tratando de cumplir objetivos y metas.

Toda esta realidad hace evidente la aplicación de una mejora en la gestión institucional, con una correcta planificación, liderazgo, evaluación, etc, entre todos los actores: directivos, docentes y padres de familia para una educación de calidad.

1.2. Trabajos previos

Después de revisar una serie de bibliografías respecto a las variables y dimensiones de esta investigación, se ha sistematizado fundamentalmente a las conclusiones a la que han arribado. Que a continuación detallo.

A nivel internacional Faustino (2014), realizó una investigación titulada: "*La influencia del liderazgo directivo en la Calidad del Servicio Educativo del CECATI*"; estableció como objetivo medir la influencia del liderazgo directivo sobre la calidad del servicio educativo en las escuelas de los estados de Chihuahua y Baja California Sur. La investigación se realiza dentro del enfoque cuantitativo, con una muestra de 12 directores de las escuelas de los estados de Chihuahua y Baja California Sur. Concluye que el liderazgo del directivo en sus escuelas ha permitido mejorar la práctica pedagógica del docente, de esta manera mejorar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes. Asimismo, elevar la calidad en el servicio educativo ha permitido que los padres de familia tengan una percepción

favorable de la enseñanza de los docentes. Loza (2016) en su investigación “la gestión administrativa y la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Mera, para optar el grado de magíster en ciencias administrativas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes de Ecuador; tuvo como objetivo establecer estrategias de gestión administrativas que permitan mejorar la calidad de servicio de los usuarios del gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Mera. Investigación se enmarcó en un diseño de campo descriptivo. Tuvo como población las 60 trabajadoras del gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Mera. Utilizó como técnica la encuesta y la entrevista, como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. Concluye que el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera, no está capacitado para optimizar los recursos en su máxima capacidad. Es necesario implementar un sistema de Gestión de Calidad, que permita realizar mejoras a la gestión de los funcionarios para lograr la satisfacción del usuario de los servicios y elevar la percepción de calidad de la ciudadanía en general.

Millan (2010), en su investigación “Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz; para optar el grado académico de maestría en ciencias administrativas de la Universidad Francisco José de Caldas de Colombia. El tipo de investigación fue descriptiva. Tuvo como muestra 9 directivos, docentes 21 y 175 estudiantes. Utilizó como técnica la encuesta y la entrevista, como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. Concluye que una gestión administrativa encaminada al mejoramiento de la calidad educativa debe propender por el fortalecimiento de los proyectos educativos institucionales en el marco de las políticas públicas. Asimismo, la gestión administrativa constituye un factor esencial en el direccionamiento de la escuela, en la medida que impulsa su organización a través de procesos de planeación, organización, control y evaluación.

A nivel nacional Pini (2012), realizó una investigación titulada: “*El Proyecto Educativo Institucional como herramienta de gestión de calidad para los directivos de escuelas*”; estableció como objetivo medir la influencia del proyecto

educativo institucional en la gestión de calidad para los directivos de instituciones educativas. La investigación se realiza dentro del enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 120 personas. Concluye que la elaboración del proyecto educativo institucional con la participación de los educativos contribuye en forma significativa en la calidad de la gestión. Asimismo, se encuentra una correlación de 0,635 considerada de moderada confiabilidad entre las variables de estudio.

Areche (2013), realizó una investigación titulada "*Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011*"; cuyo objetivo fue determinar cómo se relaciona la gestión institucional con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes y padres de familia del 3° 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga- Ayacucho, 2011. La Investigación bajo el enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal. La población muestra fue de 157 personas. Concluye que existe una relación significativa positiva y alta entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el colegio. Asimismo, encontró una relación significativa moderada entre la evaluación de la gestión y la calidad servicio brindado.

Velásquez (2012), realizó una investigación titulada: "*Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial – Cañete. 2011*", cuyo objetivo fue determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las escuelas públicas, secundaria de Imperial – Cañete. 2010. La investigación fue de tipo Investigación de tipo descriptivo correlacional. Diseño no experimental de corte transversal. La población muestra fue de 239. Concluye que existe una relación positiva y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo de las Instituciones Públicas Secundarias del distrito Imperial de Cañete. Asimismo, considera que el planeamiento estratégico ha permitido mejorar el servicio que brindan las escuelas del distrito de Imperial de la provincia de Cañete.

Quincho (2014) realizó una investigación titulada: *“La gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, Perú”*; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, 2013. La investigación se realizó dentro del enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. Tuvo como población 170 docentes. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye que, la gestión que realizan los directivos no permite lograr la calidad de los servicios; puesto que el proceso de planeación no se realiza con la participación de la comunidad educativa. Asimismo, los padres de familia perciben que la educación que se brinda en la escuela no satisface sus expectativas; puesto que los aprendizajes no son significativos.

Echegaray (2015), realizó una investigación titulada: *“el clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2012”*, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo que brinda la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional. La población muestra fue de 86 estudiantes. Concluye que según percepción de los estudiantes el clima institucional expresa una influencia significativa hacia la variable calidad de servicio. Asimismo, señala que es muy importante el nivel de comunicación para que haya un buen servicio.

Hurtado (2017), realizó una investigación titulada: *“Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017”*, cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre las variables gestión institucional y la calidad de servicio. La investigación fue de tipo Investigación de tipo descriptivo correlacional. Diseño no experimental de corte transversal. La población muestra fue de 100 padres de familia Concluye que la gestión institucional se relaciona en forma significativa con la calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison de la localidad de San Juan de Lurigancho, encontrándose una correlación de 0.893.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En la variable de gestión institucional; Existen diferentes autores que conceptualizan, entre ellos tenemos:

Para Fernández (2001) la gestión institucional Implica impulsar la conducción de la institución escolar hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas. (p.56)

De acuerdo al autor la gestión institucional parte de una planificación y busca lograr objetivos y metas de acuerdo a un diagnóstico y a las necesidades de la escuela. Para ello es necesario emplear una serie de habilidades y experiencia en lo respecta al manejo de una organización escolar que comprende el dominio de recursos humanos, recursos financieros y materiales; así como el manejo situacional y emocional. A esto se suma el dominio técnico pedagógico.

Según Sovero (2007) la gestión institucional “se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica” (p.228).

Por lo expuesto por el autor la gestión institucional esta dada por las acciones que sirven de soporte al desarrollo de la gestión pedagógica. Es decir, el papel primordial de las escuelas es logro de la gestión pedagógica; para ello es necesario la planificación para el logro de objetivos y metas, la organización de la institución para que cada uno de sus miembros pueda cumplir sus funciones, la dirección que permita una adecuada ejecución de las actividades planificadas, y finalmente la evaluación que nos permita analizar logros alcanzados y superar las dificultades encontradas.

Para Farro (2001), gestión institucional “es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales que abarque el mismo, desagregando considerablemente los resultados de estos últimos, mediante los planes operativos anuales”. (p.186)

De acuerdo a lo mencionado por el autor a través de la gestión institucional la escuela implementa su plan estratégico (PEI) lo cual deben ser logrados en mediano o largo plazo. Este plan se opera mediante planes anuales.

Finalmente se puede afirmar que la gestión institucional, está dada por el conjunto actividades y acciones que se realizan en una escuela, para lograr metas y propósitos debidamente definidos. Para ello es necesario que la gestión emprenda y articule los elementos de la organización escolar, mediante acciones coordinadas y consensuadas que conlleven al logro de los objetivos institucionales.

Según PROEIB Andes (2008), la gestión institucional se refiere al funcionamiento del sistema educativo. Tiene dos dimensiones: una que rige los fundamentos normativos (define políticas, normas, reglamentos) y otra operativa (define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación)".

De acuerdo con Cassasus (2005), la gestión institucional educativa busca que la organización sea eficaz, en el logro de sus propósitos y metas. Para ello es necesario entender que la gestión es una herramienta que sirva para desarrollar la eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia de una organización escolar.

Para el desarrollo de las escuelas es necesario que estas cuenten con los instrumentos de gestión los cuales son: Proyecto Educativo Institucional, Plan Anual de Trabajo, Reglamento Interno, Informe de Gestión Anual, Proyecto Curricular Institucional y el Proyecto de Mejora/Proyecto de Innovación.

El Proyecto Educativo Institucional es un instrumento de gestión primordial de las instituciones educativas; puesto que estas lo definen, lo orientan y lo conducen. Asimismo, direcciona y transforma la actuación de los actores. Sus elementos son: la identidad, el diagnóstico, la propuesta pedagógica y la propuesta de gestión.

El Plan Anual de Trabajo es un instrumento de planeación de corto plazo., este articulado mediante los objetivos anuales (operacionales) con los objetivos estratégicos del Proyecto educativo Institucional. Sus componentes son: presentación, formulación de objetivos, problemas priorizados. (desagregados del

diagnóstico del PEI), metas, programación de actividades, financiamiento y evaluación.

El Reglamento Interno es un Instrumento que regula las funciones del personal directivo, docente y administrativo de la escuela. Asimismo, precisa el comportamiento y desempeño de los actores de la escuela. Por último, regula los deberes y derechos de los agentes educativos.

El Proyecto Curricular de Centro, es el modelo didáctico que orienta el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Dimensiones de la variable Gestión Institucional

Para una eficaz y eficiente gestión institucional depende de los componentes de la gestión, estos se constituyen como dimensiones las cuales se tienen que desarrollar en una escuela, entre ellos tenemos: Liderazgo directivo; Están dadas por las prácticas en las cuales el líder se orienta a desarrollar un compromiso y una comprensión compartida sobre la organización, sus actividades y metas. Busca que las personas que trabajan en la organización sientan que realizan su labor en función de un determinado propósito o visión. Asimismo, el liderazgo directivo propicia que existan condiciones de trabajo que le permiten al personal el mayor desarrollo de sus motivaciones y capacidades. (Fullan,2005, p.34).. Planificación estratégica; En el ámbito educativo, se entiende como el “conjunto de procesos anticipados, sistemáticos y generalizados para concretar los planes nacionales y estatales de desarrollo educativo, mediante la determinación de acciones tendientes al desarrollo equilibrado y coherente de la educación. Para establecer propósitos, objetivos, políticas y estrategias rectoras, que guíen su actuación y respondan a las demandas y necesidades de sus usuarios. En este proceso, los miembros de una institución desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para lograrlo. (Aranda, 2007, p.56). Clima institucional; Según Martín (2000), el clima institucional: Viene a ser la percepción colectiva de la organización en su conjunto, constituyéndose en el espacio en el que confluyen los miembros de una institución educativa y a partir de la cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada organización educativa. Entendida en esta dimensión el clima institucional puede ser vínculo u obstáculo para el desempeño de la organización, constituyéndose en un factor de distinción

e influencia en el comportamiento de quienes la integran; expresión que se manifiesta en términos de compromiso con la institución: cohesión entre el personal, participación, cooperación y ayuda, confianza, responsabilidad, etc. Evaluación; La evaluación de gestión sirve para tener una mejor administración de tiempos y recursos, identificar las debilidades y fortalezas, tomar decisiones, identificar las necesidades, realizar adecuaciones, etcétera. Además, pretende mantener y/o mejorar el nivel de competencias y habilidades a través del diseño de acciones específicas, que permitan realizar los planes de entrenamiento y capacitación de manera individuales que favorezcan el aprendizaje. (García, 2016)

En la variable calidad de servicio ; Existen diferentes tratadistas que realizan estudios sobre la a la calidad del servicio entre ellos tenemos:

Para López (2005) “el concepto de calidad de servicio es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor” (p, 14).

Según Helouani (1993), la calidad de servicio "Son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y en el uso" (p. 18).

De acuerdo al autor la calidad de servicio está en función de la satisfacción del cliente en cuanto a sus necesidades y requerimientos.

De acuerdo Larrea Angulo (1991), calidad de servicio "Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio" (p. 35).

Por lo afirmado por el autor la calidad de servicio esta dada entre la reciprocidad que se da entre lo que lo que ofrece el servicio y las expectativas del usuario; en este caso entre lo que ofrece la escuela en cuanto la calidad educativa y lo que los padres de familia requieren para sus hijos.

Por expuesto por diferentes autores se puede afirmar que la calidad de servicio esta función de la percepción que tienen los usuarios del servicio prestado , es decir como piensa el usuario de la calidad del servicio prestado y de cómo ello satisface sus necesidades. Por otro lado, se toma en cuenta también de como ve la organización del servicio prestado. Finalmente, otro elemento a considerar si el servicio prestado corresponde a las expectativas del usuario.

Una escuela brinda un servicio de calidad cuando emprende la formación integral del alumno es decir considera la formación académica, moral, ética, física, y espiritual. En cuanto a sus docentes se muestran comprometidos y apuestan por una enseñanza de calidad. Asimismo, consideran la homogeneidad de los estudiantes es decir toman en cuenta la pluralidad y dan una asistencia especializada en cuanto a la campo psicológico, espiritual y nutricional. Por otra parte, toman en cuenta la inclusión de los padres de familia en la educación. El uso de la tecnología como soporte para el desarrollo de los aprendizajes. El aspecto de la formación social, artística y deportiva; los cuales son indispensables en la etapa temprana de la vida del ser humano. Creando un clima propicio par el aprendizaje, donde el estudiante es el protagonista de la construcción de su propio aprendizaje. La buena convivencia entre sus miembros basados en normas de convivencia consensuada y respetando normatividad vigente.

La calidad de servicio posee diferentes modelos los cuales reflejan la realidad, asimismo los modelos proponen la calidad que perciben del servicio, lo cual refleja la comparación entre las expectativas del usuario y las cualidades del servicio que se brinda .Tenemos el modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978), se sustenta en la hipótesis de que el consumidor traduce sus expectativas ligadas tanto al servicio base como a los servicios periféricos (p. 87).

El modelo de Gronross (1994), afirma que los factores que determinan la calidad de un servicio son: la calidad técnica, la calidad funcional y la calidad organizativa (p. 67).

El modelo de brechas en el servicio sostenido por Berry, Parasuramm y Zeithaml (1985), quienes identifican las causas de un servicio eficiente: De la percepción que tienen los clientes de la calidad de servicio; de las deficiencias que se producen dentro de la organización (p. 56).

El modelo de Cronin & Taylor (1992), propone el modelo denominado SERVPERF el cual está basada en los desempeños entre la calidad de servicio, satisfacción del consumidor e interacción de compra o servicio (p. 68).

El modelo SERVIQUAL propuesto por Berry, Parasuramm y Zeithaml (1985) está basado en un modelo de evaluación del cliente: la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes y de los factores que condicionan las expectativas de los usuarios (p. 45).

Dimensiones de la variable Calidad de servicio

Existen una serie de elementos que, durante la prestación del servicio, de cómo los usuarios lo perciben. Ello nos conlleva a plantear las dimensiones de la calidad de servicio, las cuales son analizadas por diferentes autores. Elementos tangibles; Son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Parasuraman, Zeithlam y Berry ,1993, p.46) Confiabilidad; Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores. (Parasuraman, Zeithlam y Barry ,1993, p.46) Seguridad; Se refiere a los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada, competente y con las fortalezas personales necesarias. (Parasuraman, Zeithlam y Barry ,1993, p.47) Empatía; Se define como la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta adecuada. (Parasuraman, Zeithlam y Barry ,1993, p.47)

1.4. Formulación del problema

Los diferentes sistemas educativos planteados por los países a nivel mundial consideran que la gestión en las instituciones educativas determina el éxito o fracaso de la calidad de las escuelas.

Se considera que la gestión institucional debe desarrollarse a través de un proceso que enfatiza el trabajo en equipo, el involucramiento de la comunidad escolar, permitiendo la participación democrática, propiciando el buen desempeño de los docentes, teniendo altas expectativas de los estudiantes.

Por otro lado, como consecuencia de lo anterior se espera que el servicio que brindan las escuelas sean de calidad y satisfagan las expectativas de los estudiantes y padres de familia.

Para ello se plantean las siguientes preguntas:

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018?

Problemas específicos

PE1 ¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018?

PE2 ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018?

PE3 ¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018?

PE4 ¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La justificación práctica; en el aspecto práctico, esta investigación permitirá a la comunidad de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, de Huanuco, conocer la problemática en cuanto a la gestión institucional y de la calidad de servicio y de cómo estas se relacionan. A través de la aplicación de una encuesta permita recoger la percepción que tienen los padres de familia respecto a la gestión y de cómo esta repercute en la calidad del servicio que brinda la escuela. Los resultados permitirán realizar recomendaciones para revertir esta 'problemática y contribuir para mejorar el servicio que se a los usuarios.

Justificación metodológica; En el aspecto metodológico, en esta investigación se construyó instrumentos referentes a la gestión institucional y a la calidad de servicio los cuales pasaron por un proceso de validación y confiabilidad. Estos instrumentos al pasar por el rigor científico servirán de apoyo a otras investigaciones referentes a las variables gestión institucional y calidad de servicio.

Justificación Teórica; En las instituciones educativas existen una serie de problemas que afectan su normal desarrollo, lo cual está ligada al logro de la calidad educativa. En esta investigación se determinó que uno de los problemas relevantes es el desarrollo de gestión institucional y como estas está relacionada con la calidad de servicio que brinda la escuela. El conocimiento de la percepción que tengan los padres de familia respecto a estas variables de estudio permitirá conocer si es posible lograr la calidad educativa.

1.6. Hipótesis

Luego de planteado el problema y haber hecho una descripción de la misma se establecen hipótesis la cuales serán corroboradas a través de la prueba de hipótesis, las cuales son las siguientes:

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Hipótesis específicas

H1 Existe relación entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

H2 Existe relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

.

H3 Existe relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

.

H4 Existe relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Objetivos específicos

OE1 Determinar relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

OE2 Determinar relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

OE3 Determinar relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

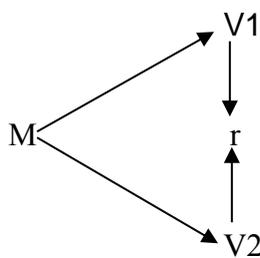
OE4 Determinar relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño empleado para esta investigación es no experimental; puesto que esos estudios se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, et al. 2014, p. 152). Es correlacional transversal porque se describe relaciones entre dos variables en un momento determinado (Hernández, et al., 2014, p. 157). Así para esta investigación no se hizo ninguna manipulación de las variables gestión institucional y calidad de servicio. Pero se correlacionó la variable gestión institucional con la calidad de servicio.

El gráfico que le corresponde a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M → Representa a los 39 padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua de Huanuco.

V1 → Representa la variable Gestión institucional.

V2 → Representa la variable calidad de servicio.

r → Representa la relación entre la Gestión institucional y calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

2.2. Variables, operacionalización

La variable 1 Gestión institucional; La gestión institucional Implica impulsar la conducción de la institución escolar hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas. (Fernández ,1994, p.70).

La variable 2 Calidad de servicio; Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio (Larrea Angulo: 1991, p.34).

Operacionalización

la variable 1 Gestión Institucional; Las actividades y operaciones que se realizaron para medir esta variable fueron mediante la aplicación de un cuestionario de 20 ítems a los padres de familia. La definimos operacionalmente a partir de sus cuatro dimensiones: Liderazgo directivo, Planificación estratégica, Clima institucional y Evaluación.

(1) Nunca

(2) A veces

(3) Siempre

La variable 2 Calidad de servicio; Las actividades y operaciones que se realizaron para medir esta variable fueron mediante la aplicación de un cuestionario de 20 ítems a los padres de familia. La definimos operacionalmente a partir de sus cuatro dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Seguridad y Empatía.

(1) Nunca

(2) A veces

(3) Siempre

Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: Gestión Institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Liderazgo directivo	Toma de decisiones	1,2		Bueno (13-15)
	Estilo de liderazgo			Regular (9-12)
	Trabajo en equipo	3,4,5		Deficiente (5 - 8)
Planificación estratégica	Diagnostico		Siempre	
	Elaboración de proyectos	6,7,8		Bueno (13-15)
	Priorización de los problemas	8,9,10		Regular (9-12)
			A veces	Deficiente (5 - 8)
Clima institucional	Relaciones interpersonales	11,12	Nunca	Bueno (13-15)
	Nivel de comunicación			Regular (9-12)
	Valores	13,14		Deficiente (5 - 8)
		15		
Evaluación	Cumplimiento de metas			Bueno (13-15)
	Evaluación de la gestión	16,17,18		Regular (9-12)
	Evaluación de los resultados			Deficiente (5 - 8)
		19,20		

Fuente: Bases Teórica

Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Infraestructura adecuada	1,2		Bueno (13-15)
	Personal calificado			Regular (9-12)
	Materiales didácticos	3,4,5		Deficiente (5 - 8)
Confiabilidad	Responde a las expectativas	6,7,8	Siempre	Bueno (13-15)
	Servicio oportuno	9,10	A veces	Regular (9-12)
			Nunca	Deficiente (5 - 8)
Seguridad	Profesionalidad	11,12,13		Bueno (13-15)
	Credibilidad	14,15		Regular (9-12)
Empatía	Capacidad de respuesta	16,17,18		Deficiente (5 - 8)
	Nivel de comunicación			Bueno (13-15)
		19,20		Regular (9-12)

Fuente: Bases Teóricas

2.3. Población y muestra

La población; De acuerdo a Tamayo (2003). La población es el total del fenómeno a estudiar donde las unidades de población tienen características comunes la cual estudia y da origen a los datos de la investigación”. La población para esta investigación está constituida por 39 padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua Huanuco.

En la presente tabla se presenta el consolidado de los 39 padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua Huanuco

Tabla 3: Distribución de la población de los 39 padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua Huanuco.

Padres de familia de la IEI N°258 Quicacán	N.º
De 3 años	15
De 4 años	14
De 5 años	10
Total	39

Fuente: CAP de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua Huanuco.

La muestra; De acuerdo a Arias (2006, p.83), una muestra es un “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. La muestra para este estudio estuvo constituida por la totalidad de padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco.

Por lo que a decir de Ramírez (1999) cuando todas las unidades de investigación (población) son consideradas como muestra, se le denomina muestra censal. De allí que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. Por lo que ya no es necesario realizar el muestreo.

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

De acuerdo a las características de esta investigación se ha considerado las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos

Técnica; Se uso la encuesta por lo expuesto por Bernal (2010), la encuesta es una de las técnicas que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (p. 160 Para esta investigación se realizó una encuesta a los 39 padres

de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua , Huanuco; para conocer la percepción que se tiene de la Gestión institucional y de la calidad de servicio.

Instrumentos de recolección de datos; Se utilizo el cuestionario, el cuestionario consiste en “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Bernal (2010, p. 250) En esta investigación el cuestionario está constituido por 20 preguntas dirigidas a los 39 padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua , Huanuco. Dichos padres de familia leyeron los ítems procediendo a marcar una alternativa (Siempre, A veces, Nunca) en la hoja de respuestas. La calificación se realizó mediante tres posibles respuestas (1, 2, 3), tomadas de la escala Likert.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez: La validez está dada por juicio de expertos.

De acuerdo a Hernández (2014), indica “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable” (p. 67). En una investigación, el investigador debe someter el instrumento a una validación, en este caso la validez está dada por el juicio de expertos

Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión Institucional

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Javier Balarezo Mendoza	Aplicable
Doctor	Frank Baltazar Sulca	Aplicable
Doctor	Evaristo Borja Marlon Eugenio	Aplicable

De acuerdo al dictamen el instrumento sí cumple con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que contienen alta coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Javier Balarezo Mendoza	Aplicable
Doctor	Frank Baltazar Sulca	Aplicable
Doctor	Evaristo Borja Marlon Eugenio	Aplicable

De acuerdo al dictamen el instrumento sí cumple con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que contienen alta coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. De acuerdo a las características de esta esta investigación el criterio de confiabilidad se realizó por el coeficiente de Alfa Cronbach. Según este coeficiente es aplicable a escalas de varios valores posibles, en este caso es de tres alternativas.

Se aplicó una prueba piloto a 10 padres de familia de la IEI. N° de las Pampas., cuyas características son similares a la muestra de investigación.

Tabla 6. Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario sobre la gestión institucional	0,848	20
Cuestionario sobre la calidad de servicio	0,817	20

Procedimientos de recolección de datos

Elección de la muestra: Se seleccionó al 100% de los padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco , haciendo un total de 39, a los cuales se le aplicará dos cuestionarios de 20 preguntas cada uno referente a las variables de estudio.

En cuanto a la elaboración de los cuestionarios: Se elaboró dos cuestionarios de 20 preguntas cada uno referente a la variable Gestión institucional y calidad de servicio, tomando en cuenta las dimensiones de cada variable y los indicadores de cada dimensión.

En referencia a la sistematización de datos: Se registró en una tabla las respuestas de cada uno de los encuestados.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos se analizaron de la siguiente manera:

Para el análisis descriptivo se elaborarán tablas que describan los resultados finales de las variables y dimensiones, además se presentarán tablas de contingencia que relacionen a las dos variables con su respectivo gráfico de barras.

Para probar las hipótesis (análisis inferencial) se utilizará la prueba de coeficiente de correlación de Spearman en vista que la prueba de normalidad arroja que los datos provienen de una distribución no normal.

El método de análisis se llevará a cabo mediante la estadística y se procederá mediante la organización, ordenamiento de los datos recopilados a través de un cuestionario. Para ello se trabajó con el software SPSS versión 21.

2.6. Consideraciones éticas

Los datos recogidos en esta investigación se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones. La investigación contó con la autorización de la directora la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco. De igual forma, se mantiene el anonimato de los sujetos encuestados, el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente, sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en forma descriptiva

Luego de aplicar una encuesta mediante un cuestionario, se sistematizó en una base de datos. Dicha información recogida se organizó en tablas y figuras, para luego realizar la interpretación por cada una de las variables y dimensiones. Para poder conocer los niveles de cada variable, de acuerdo a la percepción de los padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco; se organizó la información en baremos de rangos e intervalos. Para la Variable gestión institucional fue: Bueno, Regular, Deficiente. Para la variable calidad de servicio se analizó con los valores: Bueno, Regular, Deficiente.

3.1.1. Descripción de la variable Gestión institucional y de sus dimensiones

Tabla 7: Nivel de la Gestión institucional en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	21
Regular	14	36
Deficiente	17	43
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

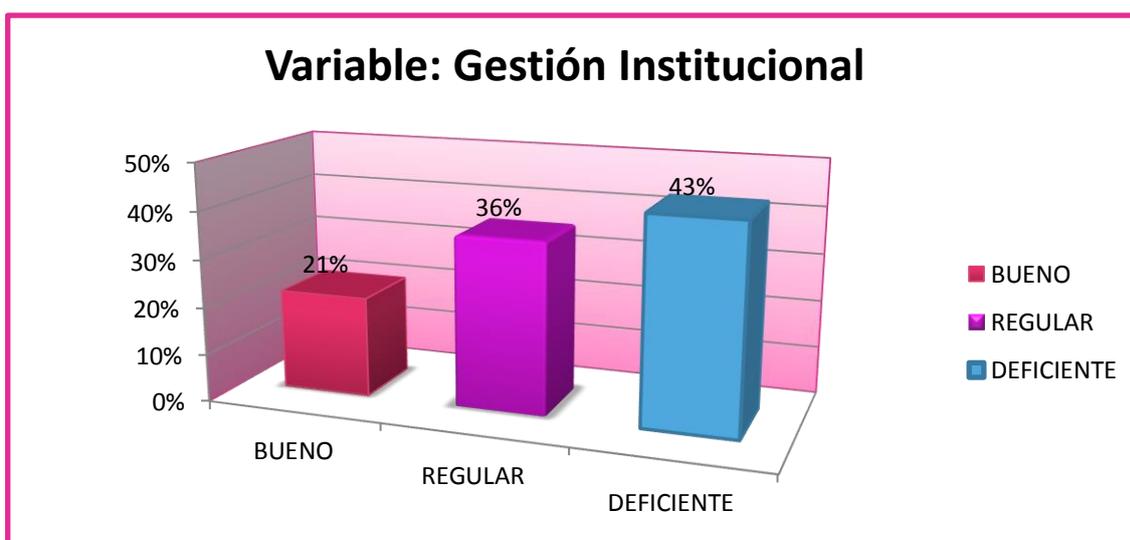


Figura 1: Nivel de la Gestión institucional en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la tabla 7 y Figura 1 se puede observar que el nivel de la Gestión institucional en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; según percepción de los encuestados el 21% se encuentra en el nivel bueno, el 36% se encuentra en nivel regular y el 43% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que la gestión institucional es de nivel deficiente.

Tabla N° 8: Nivel del Liderazgo directivo en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	2	5
Regular	12	31
Deficiente	25	64
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

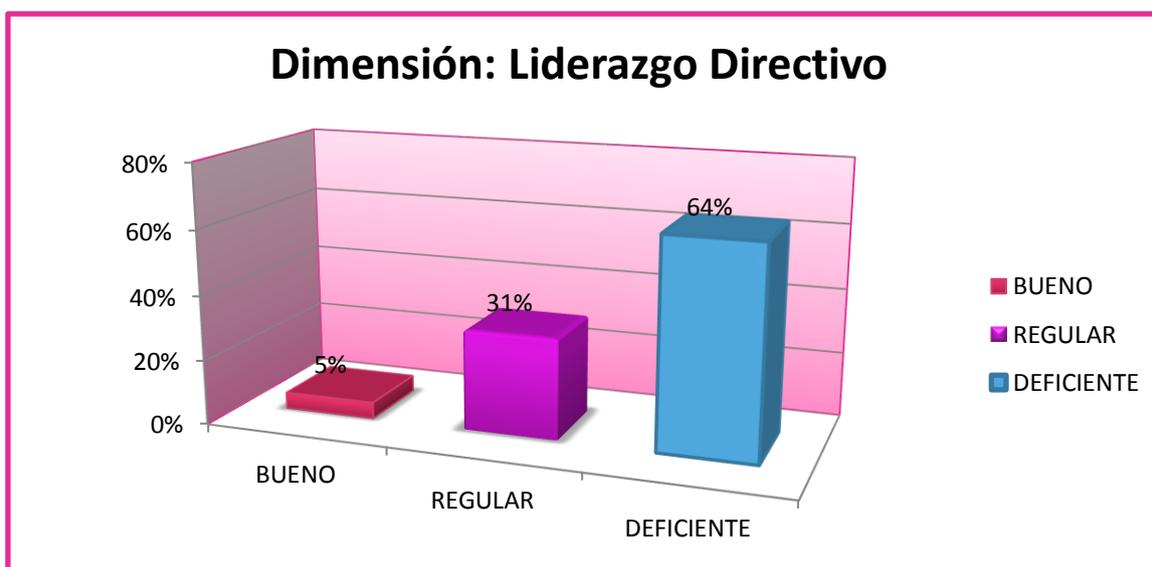


Figura 2: Nivel del Liderazgo directivo en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la Tabla 8 y Figura 2 se puede observar que la Nivel del Liderazgo directivo en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; según percepción de los encuestados, el 5 % se encuentra en el nivel bueno, el 31% considera que se encuentra en nivel regular y un 64% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que el liderazgo directivo se encuentra en el nivel deficiente.

Tabla N° 9: Nivel de la Planificación estratégica en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	23
Regular	21	54
Deficiente	9	23
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

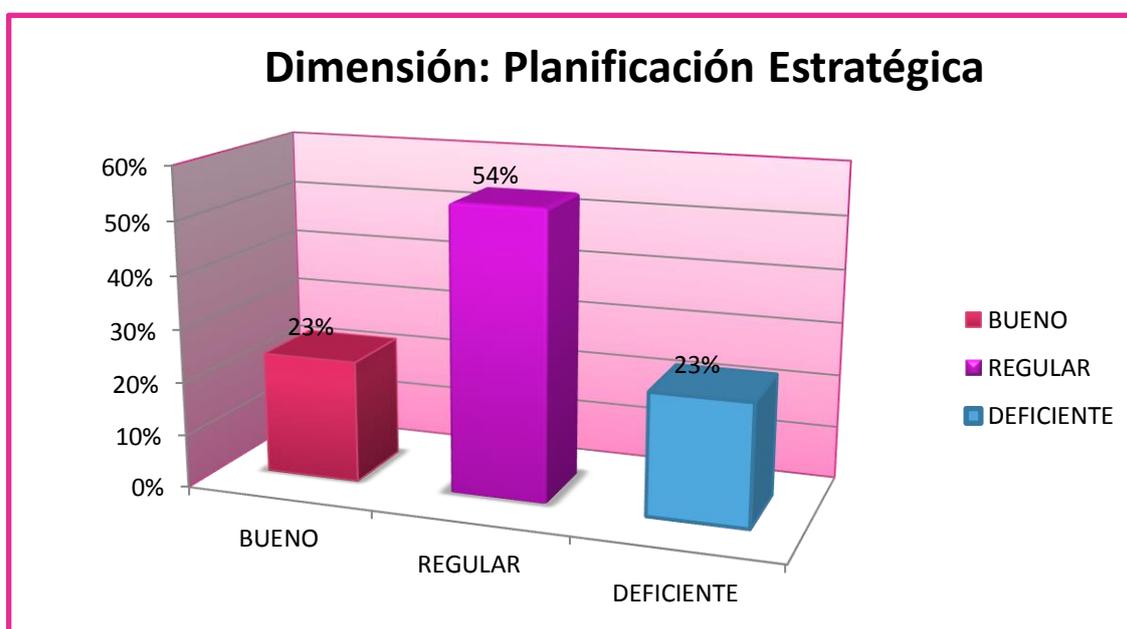


Figura 3: Nivel de la Planificación estratégica en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la Tabla 9 y Figura 3 se puede observar que la Planificación estratégica en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; según percepción de los encuestados el 23% se encuentra en el nivel bueno, el 54% se encuentra en nivel regular y el 23 % se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que la planificación estratégica se encuentra en el nivel regular.

Tabla N° 10: Nivel del Clima institucional en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	19	49
Regular	12	30
Deficiente	8	21
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

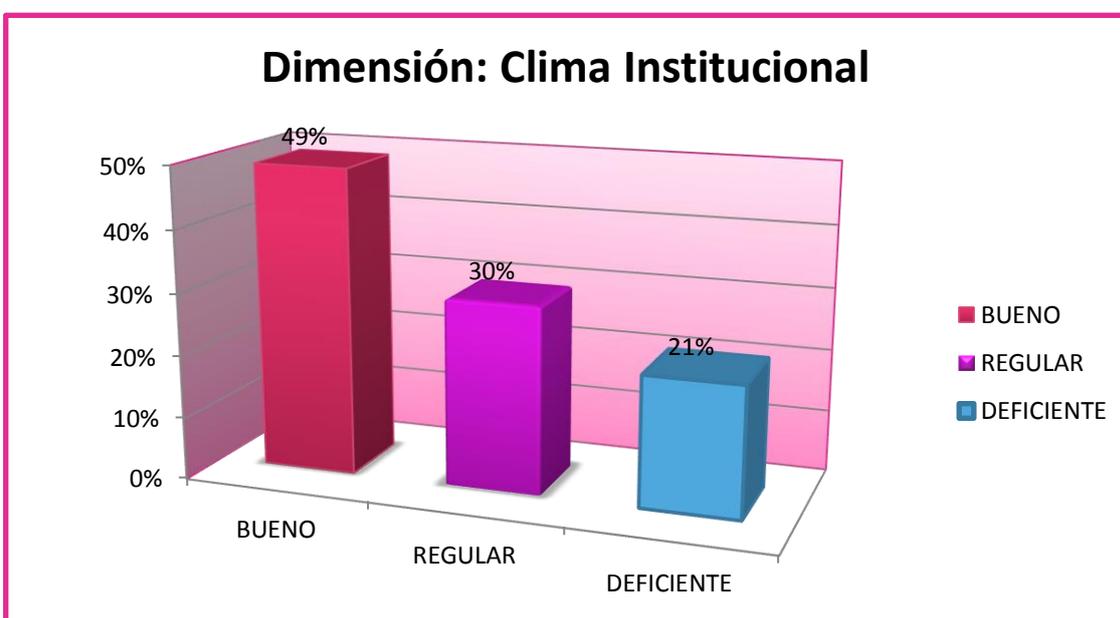


Figura 4: Nivel del Clima institucional en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la tabla 10 y Figura 4 se puede observar que el Clima institucional en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.; según percepción de los encuestados el 49% se encuentra en el nivel bueno, el 30% se encuentra en nivel regular y el 21% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que el clima institucional se encuentra en el nivel bueno.

Tabla N° 11: Nivel de la Evaluación en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	21
Regular	11	28
Deficiente	20	51
Total	99	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

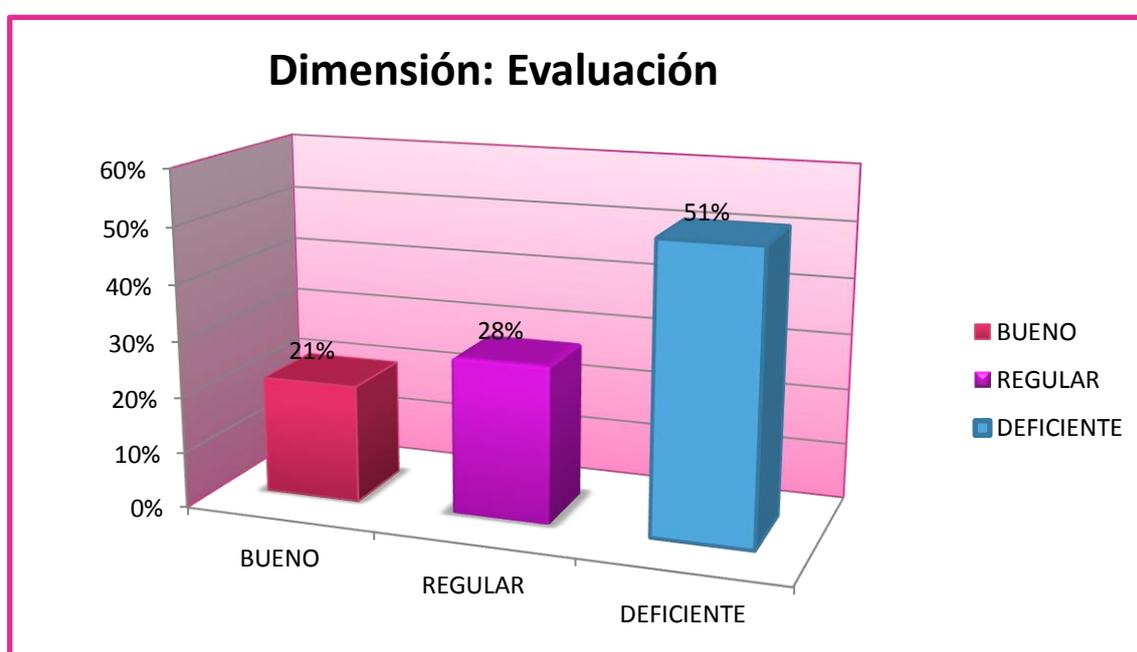


Figura 5: Nivel de la Evaluación en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la Tabla 11 y Figura 5 se puede observar que la Evaluación en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.; según percepción de los encuestados el 21% se encuentra en el nivel bueno, el 28% se encuentra en nivel regular y el 51% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que la evaluación se encuentra en el nivel deficiente.

3.1.2. Descripción de la variable Calidad de servicio y de sus dimensiones

Tabla N° 12: Nivel de la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	31
Regular	14	36
Deficiente	12	33
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

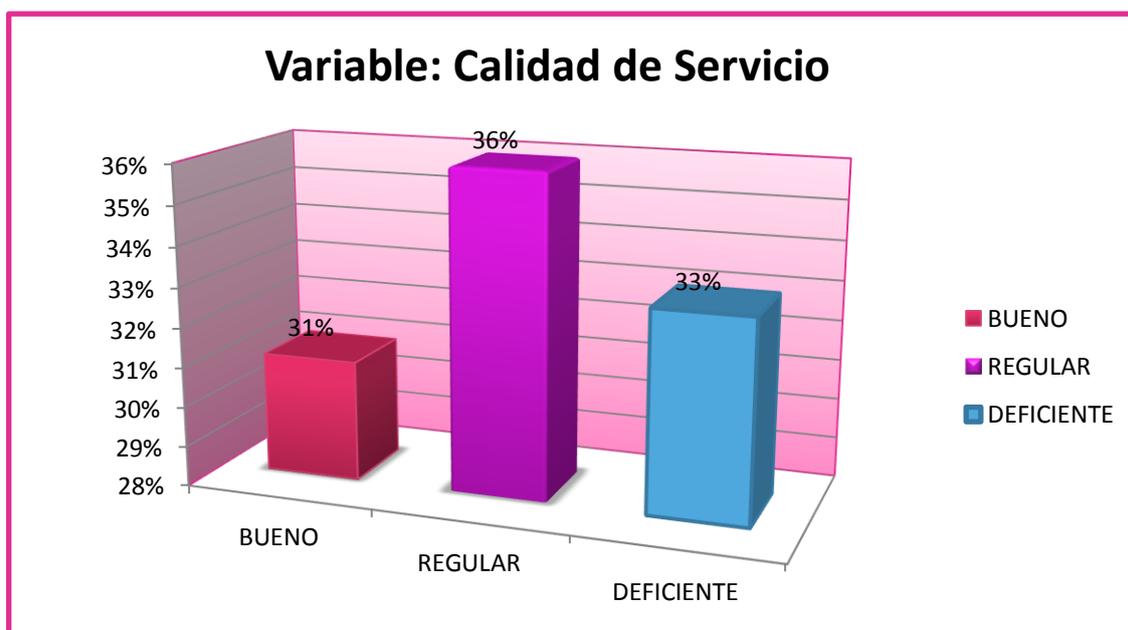


Figura 6: Nivel de la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la Tabla 12 y Figura 6 se puede observar que el nivel de la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; según percepción de los encuestados el 31% se encuentra en el nivel bueno, el 36 % se encuentra en nivel regular y el 33% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua se encuentra en el nivel regular.

Tabla N° 13: Nivel de los elementos tangibles en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	21
Regular	10	26
Deficiente	21	53
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

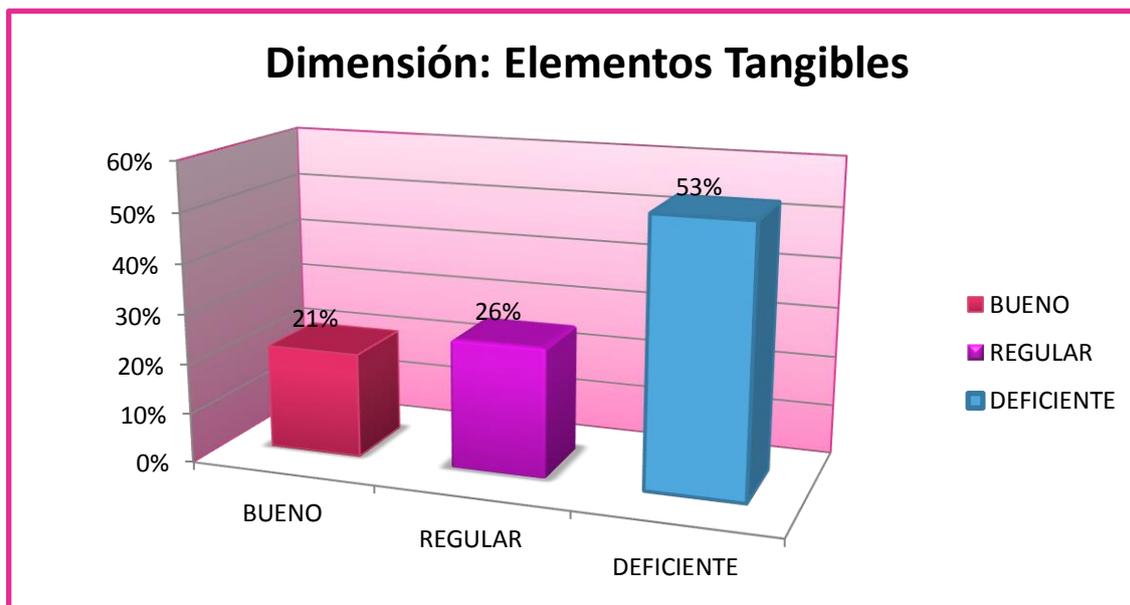


Figura 7: Nivel de los elementos tangibles en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la Tabla 13 y Figura 7 se puede observar que el nivel de los elementos tangibles en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; según percepción de los encuestados el 21% se encuentra en el nivel bueno, el 26% se encuentra en nivel regular y el 53% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera los elementos tangibles en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua se encuentra en el nivel deficiente.

Tabla N° 14: Nivel de confiabilidad en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	21
Regular	21	53
Deficiente	10	26
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

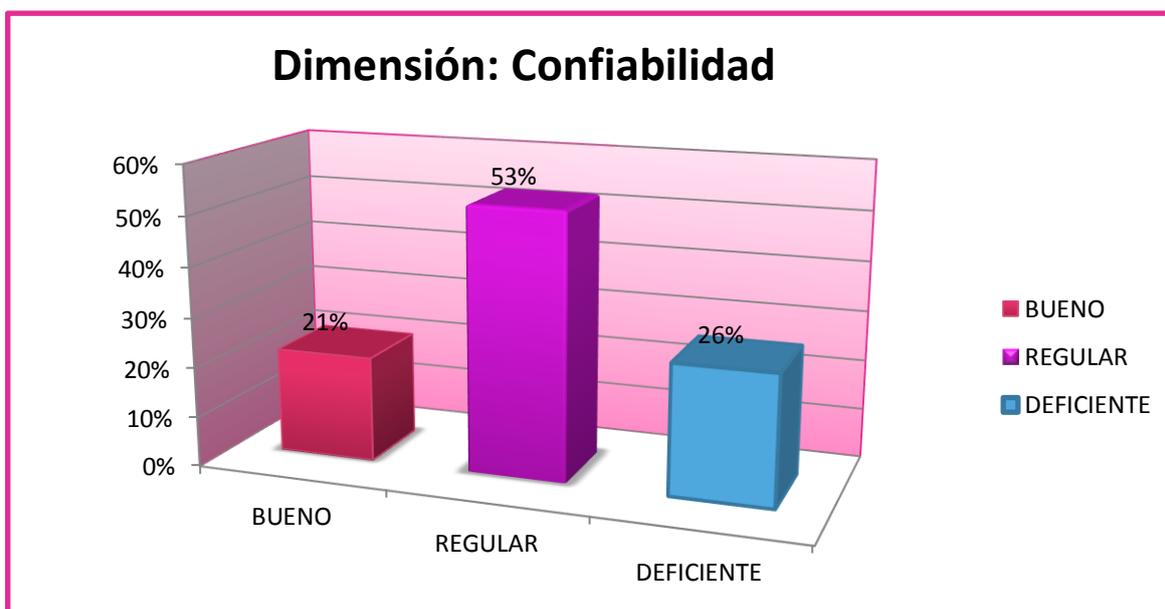


Figura 8: Nivel de confiabilidad en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018

Interpretación: En la Tabla 14 y Figura 8 se puede observar que el nivel de confiabilidad en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; según percepción de los encuestados el 21% se encuentra en el nivel bueno, el 53% se encuentra en nivel regular y el 26% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que el nivel de confiabilidad en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua se encuentra en el nivel regular.

Tabla N° 15: Nivel de la seguridad en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	21
Regular	20	51
Deficiente	11	28
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

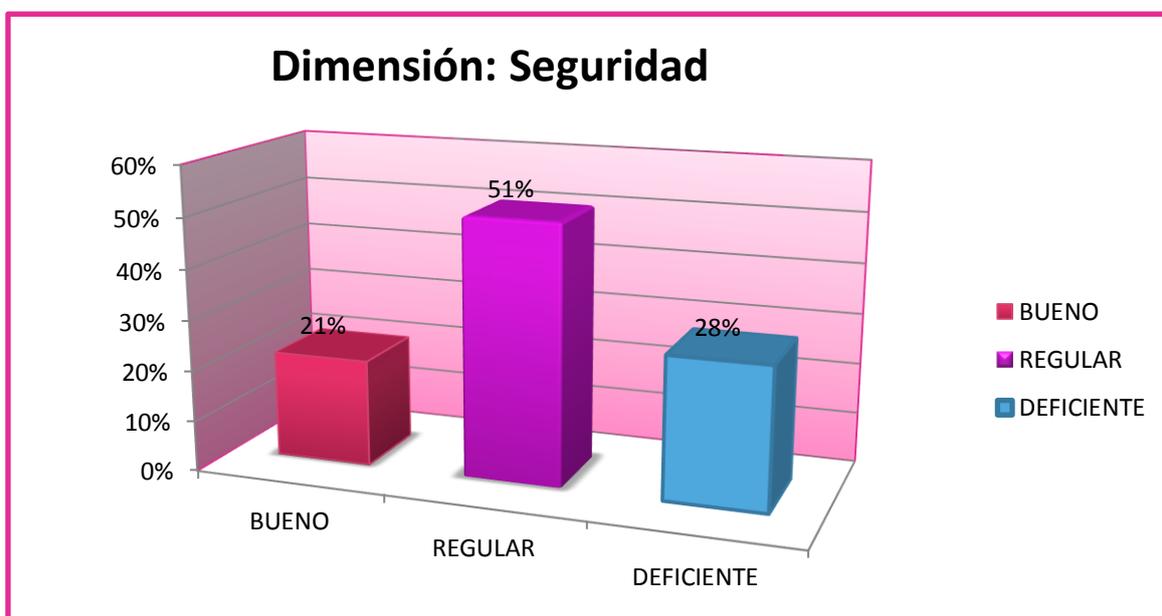


Figura 9: Nivel de la seguridad en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la Tabla 15 y Figura 9 se puede observar que Nivel de la seguridad en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; según percepción de los encuestados el 21% se encuentra en el nivel bueno, el 51% se encuentra en nivel regular y el 28% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que el nivel de la seguridad en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018 se encuentra en el nivel regular

Tabla N° 16: Nivel de empatía en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	24	62
Regular	9	23
Deficiente	6	15
Total	39	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento

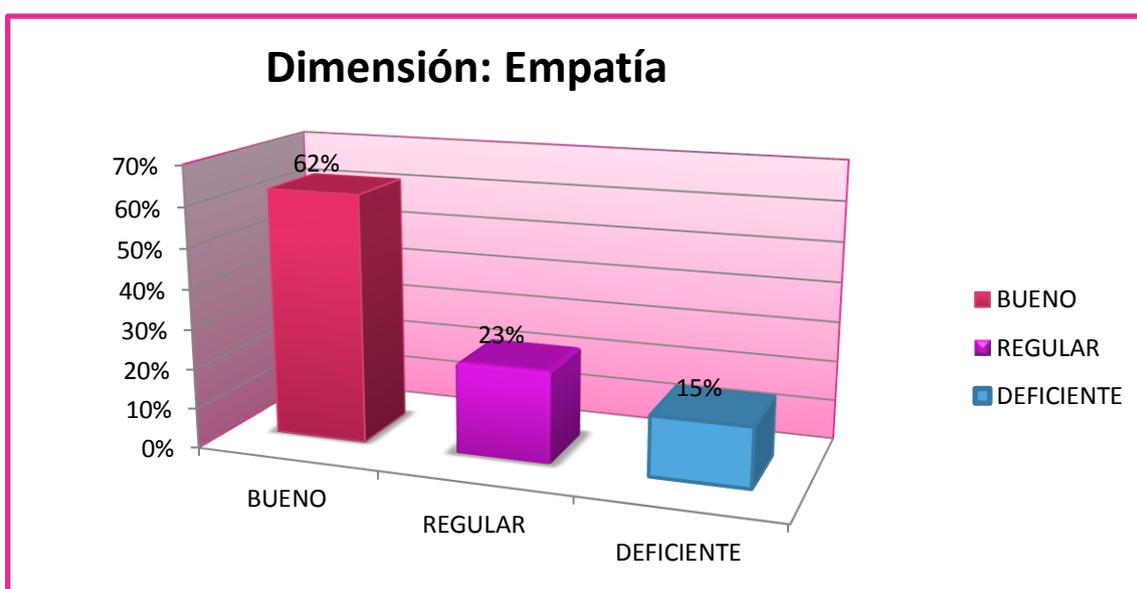


Figura 10: Nivel de empatía en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Interpretación: En la Tabla 16 y Figura 10 se puede observar que el nivel de empatía en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; según percepción de los encuestados el 62% se encuentra en el nivel bueno, el 23% se encuentra en nivel regular y el 15% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que el nivel de empatía en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, se encuentra en el nivel bueno.

3.2. Prueba de normalidad:

Tabla N° 17 Pruebas de normalidad por Shapiro-Wilk

Variables	Estadístico	gl	Sig.
	Gestión Institucional	,828	39
Calidad de Servicio	,869	39	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de normalidad, presentados en la tabla N° 17 los niveles de significancia son menores a 0.05 ($p < 0.05$). Por tanto, se concluye entonces que los datos provienen de una distribución no normal; por lo que se utilizó la prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.3. Contrastación de la hipótesis

Prueba de hipótesis general

ho: No existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

h1: Existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018

Tabla N° 18: Prueba de contraste de la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018

			Gestión institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1.000	,825**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	39	39
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,825**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción: En la tabla N° 18 se visualiza la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; donde muestra un valor $r_s=0,825^{**}$ [$p < 0.01$], lo que indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Prueba de hipótesis específica 1

ho: No existe relación entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

h1: Existe relación entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Tabla N° 19: Prueba de contraste de la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

			Liderazgo directivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	1.000	,697**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	39	39
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,697**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción: En la tabla N° 19 se visualiza la relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; donde muestra un valor $r_s=0,697^{**}$ [$p < 0.01$], lo que indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

ho: No existe relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

h1: Existe relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Tabla N° 20: Prueba de contraste de la relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

			Planificación estratégica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación estratégica	Coefficiente de correlación	1.000	,569**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	99	39
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,569**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción: En la tabla N° 20 se visualiza la relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018. donde muestra un valor $r_s=0,569^{**}$ [$p < 0.01$], lo que indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Prueba de hipótesis específica 3

ho: No existe relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

h1: Existe relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Tabla N° 21: Prueba de contraste de la relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018

			Clima institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	39	39
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción: En la tabla N° 21 se visualiza la relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; donde muestra un valor $r_s=0,802^{**}$ [$p < 0.01$], lo que indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación positiva entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Prueba de hipótesis específica 4

ho: No existe relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

h1: Existe relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

Tabla N° 22: Prueba de contraste de la relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

			Evaluación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Evaluación	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	39	39
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción: En la tabla N° 22 se visualiza la relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.; donde muestra un valor $r_s=0,745^{**}$ [$p < 0.01$], lo que indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos de los objetivos y de las hipótesis planteadas de la variable de investigación, Gestión institucional y sus dimensiones: liderazgo directivo planificación estratégica, clima institucional y evaluación; y de la variable Calidad de servicio con sus dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía.

En referencia a la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; se obtuvo un valor $r_s=0,825^{**}$ y un $p < 0.01$ lo que indica que existe una relación positiva y significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018. Al respecto encontramos una similitud con relación a los hallazgos de Quincho (2014), quien realizó una investigación sobre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes Huancavelica, donde concluye que la gestión que realizan los directivos no permite lograr la calidad de los servicios; puesto que el proceso de planeación no se realiza con la participación de la comunidad educativa. Asimismo, los padres de familia perciben que la educación que se brinda en la escuela no satisface sus expectativas; puesto que los aprendizajes no son significativos.

En referencia a la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; se obtuvo un valor $r_s=0,697^{**}$ y un $p < 0.01$, lo que indica que existe una relación positiva entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018. Al respecto encontramos una similitud con relación a los hallazgos de Faustino (2014), quien realizó una investigación sobre el liderazgo directivo y como esta influye en la Calidad del Servicio Educativo de las instituciones de los estados de Chihuahua y Baja California Sur; concluye que el liderazgo del directivo en sus escuelas ha permitido mejorar la práctica pedagógica del docente, de esta manera mejorar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes. Asimismo, elevar la calidad en el

servicio educativo ha permitido que los padres de familia tengan una percepción favorable de la enseñanza de los docentes.

En referencia a la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; se obtuvo un valor $rs=0,569^{**}$ un $p < 0.01$, lo que indica que existe una relación positiva entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018. Al respecto encontramos una similitud importante con relación a los hallazgos de Velásquez (2012), quien realizó una investigación sobre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la ciudad de Imperial provincia de Cañete, donde concluye que existe una relación positiva y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo de las Instituciones Públicas Secundarias del distrito Imperial de la provincia de Cañete. Asimismo, considera que el planeamiento estratégico ha permitido mejorar el servicio que brindan las escuelas del distrito de Imperial de la provincia de Cañete.

En referencia a la relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; se obtuvo un valor $rs=0,802^{**}$ y un $p < 0.01$, lo que indica que existe una relación positiva entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018. Al respecto existe una similitud con la investigación realizada por Echegaray (2015) sobre el clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; en la que concluye que según percepción de los estudiantes el clima institucional expresa una influencia significativa hacia la variable calidad de servicio. Asimismo, señala que es muy importante el nivel de comunicación para que haya un buen servicio.

En referencia a la relación que existe entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; se obtuvo un valor $rs=0,745^{**}$ y un $p < 0.01$, lo que indica que existe una relación positiva

entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018. Al respecto encontramos una similitud con relación a los hallazgos de Areche (2013), quien realizó una investigación sobre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en el colegio del nivel secundaria “María Auxiliadora” de la ciudad de Huamanga región Ayacucho, donde concluye que existe una relación significativa positiva y alta entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo que se brinda en el colegio. Asimismo, encontró una relación significativa moderada entre la evaluación de la gestión y la calidad servicio brindado

V. CONCLUSIONES

El grado de correlación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018 es positiva fuerte y significativa con un coeficiente de correlación de Spearman = 0,825 y un $p < 0,01$, es decir, que existe un grado de dependencia fuerte, esto se puede comprobar también con la opinión de los padres de familia que señalan que el 43% de la gestión institucional es de nivel regular, de igual forma el 36% señala que la calidad de servicio es de nivel regular.

Existe una relación positiva moderada y significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; puesto que se obtuvo una correlación de Spearman = 0,697 y un $p < 0,01$.

Existe una relación positiva moderada y significativa entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; puesto que se obtuvo una correlación de spearman = 0,569 y un $p < 0,01$.

Existe una relación positiva fuerte y significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; puesto que se obtuvo una correlación de Spearman = 0,802 y un $p < 0,01$.

Existe una relación positiva moderada y significativa entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018; puesto que se obtuvo una correlación de Spearman = 0,745 y un $p < 0,01$.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y las conclusiones se dan las siguientes recomendaciones:

Al Ministerio de Educación promover programas de formación en gestión institucional, para fortalecer el liderazgo de los directivos para beneficio de la comunidad educativa.

A los especialistas de la UGEL de Ambo monitorear y acompañar al equipo directivo de la institución educativa N° 258 Quicacán de Tomayquichua, para mejorar la calidad educativa por ende brindar un mejor servicio que satisfaga las expectativas de los estudiantes y padres de familia.

A la Dirección de la Institución Educativa N° 258 Quicacán de Tomayquichua gestionar ante las autoridades y/o mediante alianzas estratégicas, para mejorar las condiciones en cuanto a infraestructura e implementación de las aulas con recursos tecnológicos y con materiales didácticos; para un aprendizaje significativo de los estudiantes.

A los docentes de la institución educativa N° 258 Quicacán de Tomayquichua, utilizar estrategias activas e innovadoras durante la construcción de los aprendizajes, los cuales van a beneficiar a los estudiantes y a la satisfacción de las expectativas de los padres de familia.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Areche, V. (20013) Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología científica. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Berry, Parasuramm y Zeithaml (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal Of Marketing
- Cassasús, J. (2000). Problemas de la Gestión en América Latina: La tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B. Santiago: UNESCO.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson-Prentice Hall.
- Carrasco, S. (2009) Metodología de la investigación Científica, Editorial San Marcos, Lima – Perú.
- Chauca, A. (2010). Implementación estratégica de calidad en servicio y atención al cliente. (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Chiavenato I, (2002) introducción a la teoría general de la administración. México edit. Mc. Graw Hill.
- Farro, F. (2001). Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad. UDEGRAF. Lima.
- Fausto, V. (2014). *La influencia del liderazgo directivo en la Calidad del Servicio Educativo del CECATI*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Chihuahua, México.
- Fernández E. (2001).Gestión institucional: la colección colectiva y permanente del proyecto educativo. Colombia. Grao.

- García, G. (2004). El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Hernández, A. (2006). Implantación de Sistemas de Calidad Normas ISO 9000: 2000. España: Centro para La Calidad de Asturias e Instituto de Fomento Regional.
- Hernández, S. (2006) Metodología de la investigación. (4ª ed.) México: Editorial Mc Graw Hill.
- IPEBA (2013) ¿qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución Educativa? Lima Perú. Instituto Peruano de Educación. Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017
- Jiménez, C. (2005). ¿Lo que usted quería saber sobre la calidad de los servicios? Caracas. Revista debates ISEA.
- Larrea Angulo, P. (1991) Calidad de servicio: del marketing a la estrategia; Madrid. Editorial Díaz de Santos.
- Müller de la Lama, E. (1999). Cultura de la calidad de servicio"; Editorial Trillas; México.
- Murillo, F. Javier (coord.) (2007). Investigación iberoamericana sobre eficacia escolar. Bogotá: Convenio Andrés Bello.
- Robbins, Stephen P. & Coulter, M. (2005) Administración. México. Pearson Educación de México, SA de CV.
- Ruiz, J. (1995) Fundamentos para el análisis de gestión administrativa Caracas. Editorial PANAPO.
- Velásquez, T. (2012). Planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las IE públicas secundarias de Imperial-Cañete. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

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

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. España: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento: 1

GESTION INSTITUCIONAL

Estimado padre/madre de familia:

El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información y opiniones sobre el nivel de la Gestión institucional, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x).

Nunca = 1

A veces = 2

Siempre = 3

DIMENSIONES	ESCALA		
	N/1	A/2	S/3
LIDERAZGO DIRECTIVO			
1 ¿La directora tiene propuestas orientas a desarrollar la calidad educativa?			
2 ¿La directora involucra a los docentes y padres de familia en la toma de decisiones?			
3 ¿La directora propicia la participación de los padres de familia en las actividades que desarrolla la escuela?			
4 ¿La directora muestra un estilo democrático en la institución?			
5 ¿La directora promueve la reunión de trabajo con los padres de familia?			
PLANIFICACION ESTRATEGICA			
6. ¿En la institución educativa antes de iniciar un proyecto, se realiza el diagnostico con la participación de los representantes de los padres de familia?			
7. ¿En la elaboración y ejecución del Proyecto Educativo Institucional participan la APAFA??			
8. ¿En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la institución?			
9. ¿La directora muestra capacidad de resolución de problemas que aquejan la institución?			
10. ¿En la resolución de problemas la directora propicia el dialogo, y busca soluciones que beneficien a la escuela?			
CLIMA INSTITUCIONAL			
11 ¿Existe buenas relaciones entre la directora, los docentes y los padres de familia?			
12 ¿Existe en la escuela un clima de respeto y cordialidad entre sus miembros?			
13 ¿Existe una buena comunicación entre docentes y padres de familia?			
14 ¿La directora es honesta y transparente en la rendición de cuentas?			
15 ¿La directora controla la puntualidad del personal docente y administrativo para favorecer el trabajo educativo?			
EVALUACION			
16. ¿La Dirección realiza la evaluación de resultados en función de los objetivos estratégicos?			
17. ¿La directora realiza periódicamente la evaluación de metas?			
18. ¿la directora y los docentes realizan periódicamente la evaluación de la gestión institucional?			
19. ¿La directora informa en forma oportuna los recursos de la institución educativa?			
20. ¿La directora promueva la autoevaluación del trabajo educativo?			
TOTAL			

Instrumento de investigación 2

CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Padre/Madre de familia:

El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información y opiniones sobre el nivel de Calidad de servicio, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x).

Nunca = 1

A veces = 2

Siempre = 3

DIMENSIONES		ESCALA		
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	N/1	A/2	S/3
1.	¿La infraestructura responde a las necesidades de la niños y niñas?			
2.	¿Los ambientes de la escuela se conservan limpios?			
3.	¿Los docentes están comprometidos en mejorar el nivel enseñanza?			
4.	¿La institución cuenta con equipos modernos?			
5.	¿La escuela esa equipado con materiales didácticos atractivos y novedosos?			
CONFIABILIDAD				
6.	¿La educación que se brinda está de acuerdo a las necesidades de los niños y niñas?			
7.	¿Ud. se siente satisfecho con la calidad de los aprendizajes?			
8.	¿En el proceso de enseñanza que realizan los docentes toman en cuenta el ritmo de aprendizaje de los estudiantes?			
9.	¿Los docentes utilizan estrategias motivadoras para los niños y niñas?			
10.	¿Los docentes comunican oportunamente los avances de los niños y niñas?			
SEGURIDAD				
11.	¿El personal tiene el perfil de acuerdo a las necesidades de la escuela?			
12.	¿Los docentes se actualizan permanentemente?			
13.	¿Los docentes enseñan de acuerdo a los nuevos enfoques?			
14.	¿Los padres de familia están de acuerdo con la forma de enseñanza que brindan los docentes?			
15.	¿Los padres de familia están de acuerdo con la gestión de la directora?			
EMPAT IA				
16.	¿Se siente tratado con amabilidad y respeto por parte de la directora y de los docentes?			
17.	¿Siente que hay una atención individualizada por parte de la directora y docentes?			
18.	¿El personal directivo y docente muestran una actitud empática con los estudiantes y padres de familia?			
19.	¿El personal de la escuela generalmente siempre presenta una buena actitud?			
20.	¿Los docentes se comunica con facilidad con los padres de familia?			
TOTAL				

Anexo 2

Matriz de Validación

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad de servicio en la IE I N.º 258 Quicacan de Tomayquichua, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. GESTIÓN INSTITUCIONAL	Liderazgo directivo	Toma de decisiones	1. ¿La directora tiene propuestas orientadas a desarrollar la calidad educativa? 2. ¿La directora involucra a los docentes y padres de familia en la toma de decisiones?				✓		✓		✓		✓		
		Estilo de liderazgo	3. ¿La directora propicia la participación de los padres de familia en las actividades que desarrolla la escuela? 4. ¿La directora muestra un estilo democrático en la institución?				✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	5. ¿La directora promueve la reunión de trabajo con los padres de familia?				✓		✓		✓		✓		
		Elaboración de proyectos	6. ¿En la institución educativa antes de iniciar un proyecto, se realiza el diagnóstico con la participación de los representantes de los padres de familia? 7. ¿En la elaboración y ejecución del Proyecto Educativo Institucional participan la APAFA?? 8. ¿En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la institución?				✓		✓		✓		✓		

	Priorización de los problemas	9. ¿La directora muestra capacidad de resolución de problemas que aquejan la institución? 10. ¿En la resolución de problemas la directora propicia el dialogo, y busca soluciones que beneficien a la escuela?				✓		✓		✓		✓		
Clima institucional	Relaciones interpersonales	11. ¿Existe buenas relaciones entre la directora, los docentes y los padres de familia? 12. ¿Existe en la escuela un clima de respeto y cordialidad entre sus miembros?				✓		✓		✓		✓		
	Nivel de comunicación	13. ¿Existe una buena comunicación entre docentes y padres de familia?				✓		✓		✓		✓		
	Valores	14. ¿La directora es honesta y transparente en la rendición de cuentas? 15. ¿La directora controla la puntualidad del personal docente y administrativo para favorecer el trabajo educativo?				✓		✓		✓		✓		
Evaluación	Cumplimiento de metas	16. ¿La Dirección realiza la evaluación de resultados en función de los objetivos estratégicos? 17. ¿La directora realiza periódicamente la evaluación de metas?				✓		✓		✓		✓		
	Evaluación de la gestión	18. ¿La directora y los docentes realizan periódicamente la evaluación de la gestión institucional? 19. ¿La directora informa en forma oportuna los recursos de la institución educativa? 20. ¿La directora promueva la autoevaluación del trabajo educativo?				✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALAREZO, JAVIER DNI 22405515

Especialidad del validador.....INVESTIGACIÓN.....

Huánuco, 13 de julio del 20 18

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



Dr. Javier Mendoza Balarezo

.....DOCENTE DE INVESTIGACIÓN.....

Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: - Gestión institucional y calidad de servicio en la IE I N.º 258 Quicacan de Tomayquichua, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN / RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
02: CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Infraestructura adecuada	1. ¿La infraestructura responde a las necesidades de la niños y niñas?				✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Los ambientes de la escuela se conservan limpios?				✓		✓		✓		✓		
		Personal calificado	3. ¿Los docentes están comprometidos en mejorar el nivel enseñanza?				✓		✓		✓		✓		
	4. ¿la institución cuenta con equipos modernos?					✓		✓		✓		✓			
	Materiales didácticos	5. ¿La escuela esa equipado con materiales didácticos atractivos y novedosos?				✓		✓		✓		✓			
		Responde a las expectativas	6. ¿La educación que se brinda está de acuerdo a las necesidades de los niños y niñas?				✓		✓		✓		✓		
			7. ¿Ud. se siente satisfecho con la calidad de los aprendizajes?				✓		✓		✓		✓		
	Servicio oportuno	8. ¿En el proceso de enseñanza que realizan los docentes toman en cuenta el ritmo de aprendizaje de los estudiantes?				✓		✓		✓		✓			
		9. ¿Los docentes utilizan estrategias motivadoras para los niños y niñas?				✓		✓		✓		✓			

		10. ¿Los docentes comunican oportunamente los avances de los niños y niñas?			✓		✓		✓		✓		
Seguridad	Profesionalidad	11. ¿El personal tiene el perfil de acuerdo a las necesidades de la escuela? 12. ¿Los docentes se actualizan permanentemente? 13. ¿Los docentes enseñan de acuerdo a los nuevos enfoques?			✓		✓		✓		✓		
	Credibilidad	14. ¿Los padres de familia están de acuerdo con la forma de enseñanza que brindan los docentes? 15. ¿Los padres de familia están de acuerdo con la gestión de la directora?			✓		✓		✓		✓		
Empatía	Brinda servicio con cortesía	16. ¿Se siente tratado con amabilidad y respeto por parte de la directora y de los docentes? 17. ¿Siente que hay una atención individualizada por parte de la directora y docentes?			✓		✓		✓		✓		
	Nivel de comunicación	18. ¿El personal directivo y docente muestran una actitud empática con los estudiantes y padres de familia? 19. ¿El personal de la escuela generalmente siempre presenta una buena actitud? 20. ¿Los docentes se comunican con facilidad con los padres de familia?			✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALAREZO, JAVIER DNI 224105515

Especialidad del validador INVESTIGACIÓN

Huánuco, 13 de julio del 20 18

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



Dr. Javier Mendoza Balarezo

.....DOCENTE DE INVESTIGACIÓN.....

Firma del Experto Informante

Matriz de Validación

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad de servicio en la IE I N.º 258 Quicacan de Tomayquichua, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1. GESTIÓN INSTITUCIONAL	Liderazgo directivo	Toma de decisiones	1. ¿La directora tiene propuestas orientadas a desarrollar la calidad educativa? 2. ¿La directora involucra a los docentes y padres de familia en la toma de decisiones?				✓		✓		✓		✓			
		Estilo de liderazgo	3. ¿La directora propicia la participación de los padres de familia en las actividades que desarrolla la escuela? 4. ¿La directora muestra un estilo democrático en la institución?				✓		✓		✓		✓			
		Trabajo en equipo	5. ¿La directora promueve la reunión de trabajo con los padres de familia?				✓		✓		✓		✓			
		Elaboración de proyectos	6. ¿En la institución educativa antes de iniciar un proyecto, se realiza el diagnóstico con la participación de los representantes de los padres de familia? 7. ¿En la elaboración y ejecución del Proyecto Educativo Institucional participan la APAFA?? 8. ¿En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la institución?				✓		✓		✓		✓			

	Priorización de los problemas	<p>9. ¿La directora muestra capacidad de resolución de problemas que aquejan la institución?</p> <p>10. ¿En la resolución de problemas la directora propicia el dialogo, y busca soluciones que beneficien a la escuela?</p>				✓		✓		✓		✓		
Clima institucional	Relaciones interpersonales	<p>11. ¿Existe buenas relaciones entre la directora, los docentes y los padres de familia?</p> <p>12. ¿Existe en la escuela un clima de respeto y cordialidad entre sus miembros?</p>				✓		✓		✓		✓		
	Nivel de comunicación	13. ¿Existe una buena comunicación entre docentes y padres de familia?				✓		✓		✓		✓		
	Valores	<p>14. ¿La directora es honesta y transparente en la rendición de cuentas?</p> <p>15. ¿La directora controla la puntualidad del personal docente y administrativo para favorecer el trabajo educativo?</p>				✓		✓		✓		✓		
Evaluación	Cumplimiento de metas	<p>16. ¿La Dirección realiza la evaluación de resultados en función de los objetivos estratégicos?</p> <p>17. ¿La directora realiza periódicamente la evaluación de metas?</p>				✓		✓		✓		✓		
	Evaluación de la gestión	<p>18. ¿La directora y los docentes realizan periódicamente la evaluación de la gestión institucional?</p> <p>19. ¿La directora informa en forma oportuna los recursos de la institución educativa?</p> <p>20. ¿La directora promueva la autoevaluación del trabajo educativo?</p>				✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

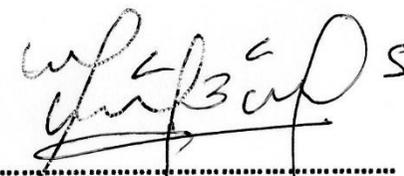
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BALTAZAR SCILCA, FRANCISCO DNI 09565042

Especialidad del validador DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Huánuco, 28 de Junio del 2018

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


.....
Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: - Gestión institucional y calidad de servicio en la IE I N.º 258 Quicacan de Tomayquichua, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN / RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
02: CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Infraestructura adecuada	1. ¿La infraestructura responde a las necesidades de la niños y niñas?				✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Los ambientes de la escuela se conservan limpios?				✓		✓		✓		✓		
		Personal calificado	3. ¿Los docentes están comprometidos en mejorar el nivel enseñanza?				✓		✓		✓		✓		
	4. ¿la institución cuenta con equipos modernos?					✓		✓		✓		✓			
	Materiales didácticos	5. ¿La escuela esa equipado con materiales didácticos atractivos y novedosos?				✓		✓		✓		✓			
		Responde a las expectativas	6. ¿La educación que se brinda está de acuerdo a las necesidades de los niños y niñas?				✓		✓		✓		✓		
			7. ¿Ud. se siente satisfecho con la calidad de los aprendizajes?				✓		✓		✓		✓		
	Servicio oportuno	8. ¿En el proceso de enseñanza que realizan los docentes toman en cuenta el ritmo de aprendizaje de los estudiantes?				✓		✓		✓		✓			
		9. ¿Los docentes utilizan estrategias motivadoras para los niños y niñas?				✓		✓		✓		✓			

		10. ¿Los docentes comunican oportunamente los avances de los niños y niñas?			✓		✓		✓		✓		
Seguridad	Profesionalidad	11. ¿El personal tiene el perfil de acuerdo a las necesidades de la escuela?			✓		✓		✓		✓		
		12. ¿Los docentes se actualizan permanentemente?			✓		✓		✓		✓		
		13. ¿Los docentes enseñan de acuerdo a los nuevos enfoques?			✓		✓		✓		✓		
	Credibilidad	14. ¿Los padres de familia están de acuerdo con la forma de enseñanza que brindan los docentes?			✓		✓		✓		✓		
15. ¿Los padres de familia están de acuerdo con la gestión de la directora?				✓		✓		✓		✓			
Empatía	Brinda servicio con cortesía	16. ¿Se siente tratado con amabilidad y respeto por parte de la directora y de los docentes?			✓		✓		✓		✓		
		17. ¿Siente que hay una atención individualizada por parte de la directora y docentes?			✓		✓		✓		✓		
	Nivel de comunicación	18. ¿El personal directivo y docente muestran una actitud empática con los estudiantes y padres de familia?			✓		✓		✓		✓		
		19. ¿El personal de la escuela generalmente siempre presenta una buena actitud?			✓		✓		✓		✓		
		20. ¿Los docentes se comunican con facilidad con los padres de familia?			✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

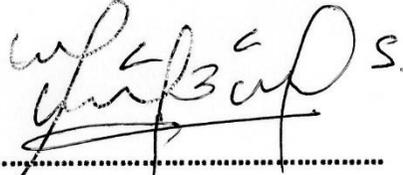
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BALTAZAR SCILCA, FRANCISCO DNI 09565042

Especialidad del validador DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Huánuco, 28 de Junio del 2018

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



.....

Firma del Experto Informante

Matriz de Validación

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión institucional y calidad de servicio en la IE I N.º 258 Quicacan de Tomayquichua, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1. GESTIÓN INSTITUCIONAL	Liderazgo directivo	Toma de decisiones	1. ¿La directora tiene propuestas orientadas a desarrollar la calidad educativa? 2. ¿La directora involucra a los docentes y padres de familia en la toma de decisiones?				✓		✓		✓		✓		
		Estilo de liderazgo	3. ¿La directora propicia la participación de los padres de familia en las actividades que desarrolla la escuela? 4. ¿La directora muestra un estilo democrático en la institución?				✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	5. ¿La directora promueve la reunión de trabajo con los padres de familia?				✓		✓		✓		✓		
		Elaboración de proyectos	6. ¿En la institución educativa antes de iniciar un proyecto, se realiza el diagnóstico con la participación de los representantes de los padres de familia? 7. ¿En la elaboración y ejecución del Proyecto Educativo Institucional participan la APAFA?? 8. ¿En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la institución?				✓		✓		✓		✓		

	Priorización de los problemas	<p>9. ¿La directora muestra capacidad de resolución de problemas que aquejan la institución?</p> <p>10. ¿En la resolución de problemas la directora propicia el dialogo, y busca soluciones que beneficien a la escuela?</p>				✓		✓		✓		✓		
Clima institucional	Relaciones interpersonales	<p>11. ¿Existe buenas relaciones entre la directora, los docentes y los padres de familia?</p> <p>12. ¿Existe en la escuela un clima de respeto y cordialidad entre sus miembros?</p>				✓		✓		✓		✓		
	Nivel de comunicación	13. ¿Existe una buena comunicación entre docentes y padres de familia?				✓		✓		✓		✓		
	Valores	<p>14. ¿La directora es honesta y transparente en la rendición de cuentas?</p> <p>15. ¿La directora controla la puntualidad del personal docente y administrativo para favorecer el trabajo educativo?</p>				✓		✓		✓		✓		
Evaluación	Cumplimiento de metas	<p>16. ¿La Dirección realiza la evaluación de resultados en función de los objetivos estratégicos?</p> <p>17. ¿La directora realiza periódicamente la evaluación de metas?</p>				✓		✓		✓		✓		
	Evaluación de la gestión	<p>18. ¿La directora y los docentes realizan periódicamente la evaluación de la gestión institucional?</p> <p>19. ¿La directora informa en forma oportuna los recursos de la institución educativa?</p> <p>20. ¿La directora promueva la autoevaluación del trabajo educativo?</p>				✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Hay Suficiencia

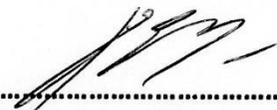
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Evaristo Bologn, Ezequiel M DNI 80186856

Especialidad del validador : Doctor en Administración de la Educación

Huánuco, 28 de Junio del 20 18

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


.....
Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: - Gestión institucional y calidad de servicio en la IE I N.º 258 Quicacan de Tomayquichua, Huánuco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN / O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE E LA VARIAB		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
02: CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Infraestructura adecuada	1. ¿La infraestructura responde a las necesidades de la niños y niñas?				✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Los ambientes de la escuela se conservan limpios?				✓		✓		✓		✓		
		Personal calificado	3. ¿Los docentes están comprometidos en mejorar el nivel enseñanza?				✓		✓		✓		✓		
	4. ¿la institución cuenta con equipos modernos?					✓		✓		✓		✓			
	Confiabilidad	Materiales didácticos	5. ¿La escuela esa equipado con materiales didácticos atractivos y novedosos?				✓		✓		✓		✓		
			Responde a las expectativas	6. ¿La educación que se brinda está de acuerdo a las necesidades de los niños y niñas?				✓		✓		✓		✓	
		7. ¿Ud. se siente satisfecho con la calidad de los aprendizajes?					✓		✓		✓		✓		
	Servicio oportuno	Servicio oportuno	8. ¿En el proceso de enseñanza que realizan los docentes toman en cuenta el ritmo de aprendizaje de los estudiantes?				✓		✓		✓		✓		
			9. ¿Los docentes utilizan estrategias motivadoras para los niños y niñas?				✓		✓		✓		✓		

		10. ¿Los docentes comunican oportunamente los avances de los niños y niñas?			✓		✓		✓		✓		
Seguridad	Profesionalidad	11. ¿El personal tiene el perfil de acuerdo a las necesidades de la escuela?			✓		✓		✓		✓		
		12. ¿Los docentes se actualizan permanentemente?			✓		✓		✓		✓		
		13. ¿Los docentes enseñan de acuerdo a los nuevos enfoques?			✓		✓		✓		✓		
	Credibilidad	14. ¿Los padres de familia están de acuerdo con la forma de enseñanza que brindan los docentes?			✓		✓		✓		✓		
15. ¿Los padres de familia están de acuerdo con la gestión de la directora?				✓		✓		✓		✓			
Empatía	Brinda servicio con cortesía	16. ¿Se siente tratado con amabilidad y respeto por parte de la directora y de los docentes?			✓		✓		✓		✓		
		17. ¿Siente que hay una atención individualizada por parte de la directora y docentes?			✓		✓		✓		✓		
	Nivel de comunicación	18. ¿El personal directivo y docente muestran una actitud empática con los estudiantes y padres de familia?			✓		✓		✓		✓		
		19. ¿El personal de la escuela generalmente siempre presenta una buena actitud?			✓		✓		✓		✓		
20. ¿Los docentes se comunican con facilidad con los padres de familia?				✓		✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Hay Suficiencia

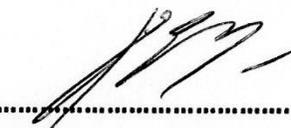
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Evaristo Boga, Ezequiel M DNI 80186056

Especialidad del validador : Doctor en Administración de la Educación

Huánuco, 28 de Junio del 20 18

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


.....
Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Evaristo Bonga, Eugenio M. DNI 80186856

Especialidad del validador : Doctor en Administración de la Educación

Huánuco, 14 de Julio del 20 18

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


.....
Firma del Experto Informante

Anexo 3

TÍTULO: - Gestión institucional y calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua , Huanuco, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua , Huanuco, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua Huanuco, 2018?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Establecer la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IE I. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar relación entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.</p> <p>Determinar relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI. N ° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018..</p> <p>Determinar relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.</p> <p>Determinar relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua , Huanuco, 2018..</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la IE I. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Existe relación entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.</p> <p>Existe relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en la IEI N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.</p> <p>Existe relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.</p> <p>Existe relación entre la evaluación y la calidad de servicio en la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco, 2018.</p>	VARIABLE 1: Gestión institucional	
			Dimensiones	Indicadores
			Liderazgo directivo	Toma de decisiones Estilo de liderazgo Trabajo en equipo
			Planificación estratégica	Elaboración de proyectos Priorización de los problemas
			Clima institucional	Relaciones interpersonales Nivel de comunicación Valores
Evaluación	Cumplimiento de metas Evaluación de la gestión Evaluación de los resultados			

			VARIABLE 2: Calidad de servicio	
			Dimensiones	Indicadores
			Elementos tangibles	Infraestructura adecuada Personal calificado Materiales didácticos
			Confiabilidad	Responde a las expectativas Servicio oportuno
			Seguridad	Profesionalidad Credibilidad
			Empatía	Brinda servicio con cortesía Nivel de comunicación
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA	
<p>TIPO: Descriptivo correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal correlacional</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: 39 padres de familia de la IEI. N° 258 Quicacán de Tomayquichua, Huanuco .</p> <p>MUESTRA: 39 padres de familia de la IEI N° 258 Quicacán de Tomayquichua Huanuco .</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para medir el nivel de la Gestión institucional.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para medir la calidad de servicio</p>	<p>ESTADISTICA DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tabla de frecuencia -Tabla de porcentajes - Gráficos de barras <p>ESTADISTICA INFERENCIAL:</p> <p>Para la contrastación de las hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de spearman.</p>	

Anexo 4

CONSTANCIA

“Año del Dialogo y Reconciliación Nacional”

LA DIRECTORA DE LA IEI N° 258 DE QUICACAN ; QUE AL FINAL SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que Merida Martel del Castillo, estudiante del programa de Maestría, con mención de Magister en Gestión Pública de la UCV, en la sede de la ciudad de Huánuco, identificado con DNI N° 40692738 ha aplicado los instrumentos de recojo de información consistente en un cuestionario para conocer la Gestión y la calidad de servicio , para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA IEI N° 258 QUICACAN DE TOMAYQUICHUA, HUÁNUCO, 2018.

Se le expide la presente constancia a petición de la interesada para los fines que estime conveniente.

Quicacan, 17 de julio del 2018


DIRECCIÓN
Prof. Celia L. Mendoza Huama
DIRECTORA

Anexo 5
Base de datos

Gestión institucional																				
N°	Liderazgo directivo					Planificación estratégica					Clima institucional					Evaluación				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
3	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
6	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
9	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
14	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
15	3	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
16	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
17	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3
19	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	3	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
23	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
26	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
27	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
30	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	2	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
36	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
39	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3

CALIDAD DE SERVICIO																				
N°	Elementos tangibles					Confiabilidad					Seguridad					Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	3	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
6	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
7	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3
9	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
13	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
16	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
19	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	3
22	1	3	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2
23	3	2	3	2	1	3	1	2	1	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1	2
24	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2
25	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
26	3	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
28	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	2	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
36	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
39	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2