



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela
“Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Perero Borbor, Betsy Elizabeth (ORCID: 0000-0003-4654-1198)

ASESOR:

Dr. Córdova Pintado, Manuel Jesús (ORCID: 0000-0001-5780-0912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la Calidad del Servicio

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi esposo y a mis hijos quienes son el pilar fundamental en mi vida, quienes con su amor y paciencia y esfuerzo han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, porque con sus oraciones, consejos y palabra de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en mis metas gracias por entender que gran parte del tiempo que no pude compartir con ustedes, fue para invertirlo en la culminación de este objetivo.

La Autora

Agradecimiento

A Dios por darnos salud, fortaleza y humildad para compartir el presente trabajo de investigación.

Al Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús por su extraordinaria Asesoría demostrada en forma permanente durante nuestra preparación académica.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	iv
Índice de figuras.....	vi
Índice de anexos	vii
Índice de abreviaturas	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Muestra de la Escuela “Presidente Alfaro” Santa Elena – Ecuador.	15
Tabla 2 Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la “Escuela “Presidente Alfaro”.....	19
Tabla 3 Dimensión gestión institucional de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”	20
Tabla 4 Dimensión gestión pedagógica de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”	21
Tabla 5 Dimensión gestión comunitaria de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”	22
Tabla 6 Dimensión gestión administrativa y financiera de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”	23
Tabla 7 Correlaciones: La gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”	24
Tabla 8 Correlaciones: La gestión institucional de la gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”	25
Tabla 9 Correlaciones: La gestión pedagógica se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”	26
Tabla 10 Correlaciones: La gestión comunitaria se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”	27
Tabla 11 Correlaciones: La gestión administrativa y financiera se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”.....	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la “Escuela “Presidente Alfaro”	19

Índice de anexos

	Pág.
Anexo 1 Matriz de Operacionalización de las variables	41
Anexo 2 Instrumentos de validación.....	42
Anexo 3 Validación por criterios de Jueces	46
Anexo 4 Resultados de confiabilidad del instrumento	91
Anexo 5 Carta de autorización de la Institución Educativa.....	93
Anexo 6 Informe de Turnitin – Reporte de similitud	96
Anexo 7 Currículo de expertos	96
Anexo 8 Declaración de Autenticidad del autor	100
Anexo 9 Declaración de Autenticidad del asesor	101
Anexo 10 Acta de sustentación de tesis	103
Anexo 11 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional	104

Índice de abreviaturas

APA: Asociación Psicológica Americana

EQM: Environmental Quality Management

I.E: Institución Educativa

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

LOEI: Ley Orgánica de Educación Intercultural

MINEDUC: Ministerio de Educación

UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

U.E: Unión Europea

UPSE: Universidad Estatal Península de Santa Elena

ORCID: Open Research and Contributor

V.I: Variable Independiente

V.D: Variable Dependiente

TA: Totalmente de acuerdo

DA: De acuerdo

ED: En desacuerdo

TD: Totalmente en desacuerdo

AIDIPE: Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica.

Resumen

La investigación denominada “Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020; alcanzó como objetivo general: Determinar la relación entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

La Investigación planteó la hipótesis; La gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. El estudio es cuantitativo, de tipo no experimental con diseño transversal – descriptivo correlacional. La población muestra fue de 30 docentes, siendo un muestreo censal y los instrumentos utilizados para la recolección de la información fue a través del cuestionario para evaluar la Gerencia educativa con 28 ítems y la calidad del servicio con 28 ítems, la validez de contenido se realizó mediante el juicio de expertos y el nivel de confiabilidad se realizó mediante el análisis de consistencia interna, con el alfa de Cronbach, obteniendo 0,944 y 0,920 respectivamente. Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, con la prueba “Rho” de Spearman y los datos se procesaron con el software estadístico, SPSS v. 25.

De acuerdo con los resultados encontrados se aprecia que la Gerencia educativa en la Escuela “Presidente Alfaro” Santa Elena - Ecuador, fue calificado como suficiente por el 60% y la calidad del servicio en un nivel regular con el 50%; además se afirma que existe correlación directa y significativa; esto se corrobora con el coeficiente de correlación “Rho” de Spearman con un valor de 0,868 y la significancia bilateral es de 0,000 que resulta menor a 0,01, lo cual permite confirmar que existe relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación; con esto se puede afirmar que la Gerencia educativa debe mejorarse y reorientarlo pedagógicamente para una adecuada calidad del servicio.

Palabras claves: Gerencia educativa, calidad del servicio, gestión institucional, gestión comunitaria, gestión administrativa.

Abstract

The research called "Educational management and the quality of service provided by the School "President Alfaro", Santa Elena – Ecuador, year 2020; its general objective: Determine the relationship between educational management and the quality of service provided by the School "President Alfaro", Santa Elena - Ecuador, 2020.

The educational management is significantly related to the quality of the service of the "Presidente Alfaro", Santa Elena – Ecuador, year 2020. The study is quantitative, non-experimental and transverse-specific-correlated design. The sample population was 30 teachers, being a census sampling and the tools used for the collection of information was through the questionnaire to evaluate the Educational Management with 28 items and the quality of the service with 28 items, the validity of content was made through expert judgment and the level of reliability was performed through the internal consistency analysis, with the Alpha of Cronbach, obtaining 0.944 and 0.920 respectively. For the analysis of the data, descriptive and inferential statistics were used, with Spearman's "Rho" test and the data were processed with the statistical software, SPSS v. 25.

According to the results found it is appreciated that the Educational Management at the School "Presidente Alfaro" Santa Elena - Ecuador, was qualified as sufficient by 60% and the quality of service at a regular level with 50%; it is also stated that there is direct and significant correlation; this is corroborated by Spearman's "Rho" correlation coefficient with a value of 0.868 and the bilateral significance is 0.000 which results in less than 0.01, which allows to confirm that there is a relationship between the variables and accept the research hypothesis;; “ with this it can be said that the Educational Management must be improved and reoriented pedagogically for an adequate quality of service..

Keywords: Educational management, quality of service, institutional management, community management, administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

Por medio del ambiente internacional, se definió que una gran parte de los docentes no mantienen una adecuada preparación que le permita realizar acciones de tipo administrativas, gerenciales o de liderazgo, mediante aquello se hizo relevante, mejorar la capacidad de gestión con el propósito de cambiar positivamente la operatividad y cultura en las escuelas a través de ambientes favorables, gerencia administrativa, desempeño laboral, redimiendo efectivo del trabajo docente, trabajo participativo y centrado al logro de objetivos. (UNESCO, 2018).

En el ámbito nacional, la educación ha cambiado en el tiempo actual, el Ministerio de Educación del Ecuador, expresó nuevas medidas en estándares de calidad, basados en ajustes curriculares y propuestas pedagógicas que se plantearon para llevar una adecuada gestión tanto administrativas como pedagógicas, a fin de mejorar, analizar y conocer el proceso de conocimiento del estudiante y tener la dirección adecuada para administrar y resolver problemas, pero esta perspectiva no se ha concretado en todas las instituciones educativas. (Borjas, 2018). Según el MINEDUC: Planteó la intención de alinear, afirmar y monitorear el ejercicio de los actores del sistema educativo, encaminado hacia el progreso continuo, adicionalmente de la calidad del sistema educativo. La (LOEI, 2018), definió nuevos esquemas de enseñanzas, conocimiento y práctica profesional, servicio educativo e modelos estructurales, con el afán de alcanzar en los estudiantes, desarrollo, competencias y alcances significativos a través de un servicio de calidad. El Art. 27 definió procesos de gestión como Dimensión Planificación Estratégica, Dimensión Gestión Administrativa, Dimensión: Pedagógica Curricular, Dimensión: Convivencia Estudiantil y Dimensión: Relación del Centro Educativo con la Comunidad.

El problema desde el ámbito local, se ostentó desde la Escuela “Presidente Alfaro”, es una importante institución que brinda servicios educativos a la comunidad y manteniendo una amplia trayectoria en la sociedad, pero en la actualidad presenta múltiples problemas que afectan su crecimiento institucional, se identificó como problema principal la calidad del servicio, generando una alta deserción de estudiantes durante los 5 últimos años, datos que se fundamentaron en que padres de familia han optado por retirar a sus representados de la institución.

Esta situación dada aun cuando es una escuela Fiscal y sus servicios son gratuitos, recalcando que el servicio educativo va dirigido a toda la comunidad. La calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, no cumple con las perspectivas de los representantes, el desconocimiento de técnicas administrativas por parte de la gerencia ha generado poca predisposición por parte del personal docente, inadecuada coordinación y organización en el desarrollo de actividades, inestable relaciones laborales, inexistente aceptación en el aporte de opiniones y resolución de conflictos, esta problemática también se vió reflejada en la colaboración limitada por parte de los padres de familias, al no recibir una propuesta organizacional y operativa definida que fomente la iniciativa para un progreso institucional.

A continuación, se procede con la formulación del problema general como específicos, mediante las interrogantes.

¿De qué manera la gerencia educativa se relaciona en la calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020?

Para la justificación de la investigación de forma teórica, practica, metodológica. En lo referente a la justificación teórica, fue necesaria la revisión de diferentes fuentes bibliográficas que permitieron contar con la información solicitada y conocer con claridad y precisión el tema que se está tratando, garantizando la veracidad del estudio relacionado con la gerencia educativa y la calidad del servicio, así como las respectivas dimensiones que integran la investigación. En el estudio también se estipuló en la fundamentación práctica, donde esta investigación permita mejorar la problemática relacionada a la gerencia educativa y la calidad de la Escuela “Presidente Alfaro”. En lo referente a la justificación metodológica, permitirá crear diferentes técnicas a fin de establecer los procedimientos e instrumentos de investigación para obtener información confiable y legítima y posteriormente ser procesada de forma estadística para interpretar los resultados existentes manteniendo relación entre las variables de estudio, una vez verificado, se utilizará en otros estudios en diversas situaciones.

El objetivo general y específicos dieron dirección concreta al proceso investigativo. Determinar la relación entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena - Ecuador, año 2020.

Los objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión gestión institucional de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. Determinar la relación entre la dimensión gestión pedagógica de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena - Ecuador, año 2020. Determinar la relación entre la dimensión gestión comunitaria de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. Determinar la relación entre la dimensión gestión administrativa y financiera de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Dentro del estudio se puntualizó la formulación de la hipótesis general: H1. La gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Ho. La gerencia educativa no se relaciona significativamente en la calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Como hipótesis específicas se enuncian los siguientes: He1. La gestión institucional de la gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. He2. La gestión pedagógica se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. He3. La gestión comunitaria se relaciona significativamente entre la calidad del servicio y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. He4. La gestión administrativa y financiera se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Una vez comprendido el problema del estudio, fue relevante fundamentar y revisar trabajos o documentos ya elaborados que contenían las variables de estudio, las mismas que sirvieron de soporte para la temática investigativa. Estos antecedentes fueron de carácter internacional, nacional y local, facilitaron el análisis y reflexión sobre el origen del contenido y sobre la teoría que se utilizó en el desarrollo del estudio, permitiendo sustentar el proyecto de tesis, en base a la realidad de la problemática de la Escuela "Presidente Alfaro". Partiendo de los antecedentes del Contexto Internacional, que se consideró y resumió los siguientes repositorios que abordan la temática de investigación:

Jorge (2018), sustenta la investigación autorizada Gestión educativa y la aplicación del marco de buen desempeño docente en I.E. Daniel A. Carrión, distrito de Chancay, Lima, 2017, en la Universidad César Vallejo, teniendo el fin de lograr la categoría de Maestro en Administración Educativa, identificado el objetivo de instituir la correlación de la gerencia educativa y el marco del buen desempeño docente de la I.E. Se empleó un estudio descriptivo a través de un diseño correlacional, 58 docentes participaron en la muestra, para el compendio de fundamentos, se efectuó en función de un cuestionario, teniendo 60 ítems en total, los mismos que son agrupados en 4 dimensiones: plan de gestión, organización de gestión, dirección de gestión y control de gestión. El alfa de Cronbach con un índice de confiabilidad de 0.93, de la variable desempeño docente, y el cuestionario como instrumento teniendo un total de 40 ítems asociados en 4 dimensiones: Como resultado, se especificó una concordancia promedio de ($r = 0.529$) entre la misión instructiva y la aplicación de un buen marco de desempeño docente, y también existe una relación entre la gestión educativa y el desarrollo del aprendizaje de ($r = 0.541$), enseñanza y ilustración. $r = 0.427$), contribuciones de la gestión relacionada con la comunidad ($r = 0.624$), desarrollo profesional y la identificación y caracterización de maestros ($r = 0.717$).

Trejo (2016) expresa la tesis Servicio Educativo y bienestar profesional en los magistrales del sector secundario de las unidades formativas de Aucallana 2015, en la Universidad César Vallejo, a fin de conseguir el grado de Magister en Administración de la Educación, adquiriendo como objetivo general formalizar una investigación relativa del servicio formativo que se produce en los establecimientos magistrales, en asimilación con la motivación, esta temática se ejecutó por medio del diseño no experimental, descriptiva correlacional, manteniendo como variables útiles, apuntando al método deductivo y estableciendo una población de 83 educativos y una muestra de 69, conformado por eminencia secundaria en las escuelas de Aucallama, entre las herramientas de compilación e indagación de datos, se empleo la encuesta y el análisis de datos teniendo una correlación Spearman, obteniendo como efecto principal la gestión educativa, la misma que concierne efectivamente viculo entre la satisfacción laboral del personal docente del grado secundario. (Rho de Sperman = 0,938 conservando una semejanza dinamica entre variables), consiguiendo certificar que a mejorar la gestión educativa, se mejora la satisfacción, relacionadose efectivamente la tarea institucional, la gestión funcionaria, como variable de relación directa en la satisfacción laboral.

Para el estudio del Contexto nacional, que considerado los siguientes repositorios: Tigrero (2018) sustento el tema: El perfil profesional docente y su acontecimiento en la eficacia de educación del nivel básico superior, en el Distrito Educativo Durán, periodo 2016, en la Universidad de Guayaquil, en el grado de Lic. en Administración Pública, con el objetivo general, se estableció estudiar la incidencia del perfil competitivo del docente en la eficacia de la formación de los escolares del nivel básico superior, la metodología se desarrolló a través de un proceso analítico y descriptivo para establecer las estrategias de la investigación adecuada, así como la elaboración de una entrevista realizada al director de la escuela; por último se efectuaron encuestas a los magistrales y alumnos, como consecuencia de la exploración realizada, los datos evidencian la necesidad de establecer un perfil para cada una de las asignaturas impartidas en esta institución, lo que permitirá la contratación de personal adecuado y perfeccionar la calidad de la enseñanza que se ofrece a los educandos de este establecimiento de formación básica.

Elena (2018) expuso la misión de la institución de educación pública del Callao y su dependencia de la calidad del servicio, y obtuvo el título académico de docente de educación en la "Evaluación y Reconocimiento de la Calidad Educativa", con el propósito de esclarecer el sistema. La relación entre la gestión y la particularidad de los servicios educativos. A través de métodos estadísticos y utilizando técnicas de encuesta, se gestionó un diseño relacionado representativo. Se tomaron muestras de 148, muestras entre estudiantes, padres y maestros. Concurrió un trato descriptivo vinculado en las variables de acuerdo a la organización designada. El costo de los servicios educativos: 0.003 para maestros, 0.000 para estudiantes y padres, y el nivel alfa de 0.05 Distrito Bellavista. Los resultados indicaron que consta una correspondencia característica entre las extensiones (liderazgo directivo, organización estratégica, valoración de la gestión educativa, clima corporativo, formación propia y ocupación docente) con la eficacia del asistente educativo, demostrar la hipótesis al resultado de la exploración.

Tandazo (2016) en su tema de titulación Gestión Administrativa y su impacto en los estándares de calidad de la Unidad Educativa "Teodoro Wolf" del Cantón Santa Elena, periodo lectivo 2015 – 2016, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, el objetivo general buscó plantear y establecer el impacto que forjan las habilidades organizacionales basados en parámetros de calidad, se observaron los métodos y operaciones efectuados en la escuela. Se desarrolló la metodología a través de un proceso adecuado respaldado en la sustentación de métodos, empleo de metodologías y elementos que proporcionaron la adquisición de datos, la misma se analizó con el fin de emitir juicios válidos que resguarden los resultados obtenidos. Los elementos usados fueron una encuesta, una entrevista y mediante el procedimiento de la observación, permitiéndole indagar en la coordinación especificada en la institución. Los resultados del trabajo de tesis expusieron que la institución "Teodoro Wolf", establece tener el uso eficiente de las diversas funciones y dinámicos perfeccionados en favor de alumnos, docentes y la institución determinadas en los estándares de calidad educativa.

Clavijo (2019), en su trabajo desarrollado Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del centro de especialidades IESS la Libertad 2017, en la UPSE, previa a la obtención del grado de Ingeniera en Administración de Empresas, presentó el objetivo básico de fijar como la calidad del servicio afecta el bienestar del consumidor. La metodología se basó en investigación exploratoria, descriptiva – correlacional con enfoque cualitativo y cuantitativo, análisis de teorías y aportes relevantes en el desarrollo de la investigación, también se realizó a través de herramientas de recopilación de datos, posteriormente se planteó una propuesta que aportará a los procesos productivos de la institución de forma eficiente y a la eliminación de actividades que no aporten un valor agregado, atendiendo las insuficiencias y particularidades de los interesados y aumentando la eficiencia en la calidad de atención. Mediante los resultados obtenidos se conoció la percepción del cliente, el cual se identificó que no existe una satisfacción señalada hacia un servicio de calidad por parte de la institución.

En el estudio de los antecedentes del Contexto local, que considerado el tema: Apolinario & Cruz (2018) mediante el tema titulado Dirección educativa y toma de disposiciones organizacional, en la Universidad de Guayaquil para adquirir el título de Administración y supervisión educativa, teniendo el objetivo de estudiar, de qué modo la gerencia educativa y ocupación de providencias intervinieron para la obtención de un entorno colaborativo, mediante vínculos resistentes entre los actores intervinientes de la Escuela de Educación Básica “Elisa Ayala González”, Cantón Santa Elena, se creó la base teórica sustentada en el proyecto investigativo, que partieron de las variables tanto independientes como dependientes, haciendo referencia a las dimensiones más relevantes del tema, a través de métodos empíricos y teóricos y la práctica de la encuesta para selección de información, la población y muestra fue distribuida por 1 director, 2 docentes, 3 padres de familia y se evaluó mediante la sucesión de Likert, los resultados identificaron la incorporación de una guía didáctica donde se instituyó las funciones y responsabilidades de cada departamento, fomentando así como desarrollar habilidades apropiadas que generen la calidad educativa.

A continuación, se presentan los contenidos teóricos y bibliográficos: Gerencia educativa, su definición se enfoca en el funcionamiento de una institución, iniciando desde el proceso organizativo y el correcto empleo de los recursos Borjas, (2018) expresa lo siguiente: La gerencia se empleó para especificar a una persona o conjunto de individuos denominados empleados, que mantuvieron una alta calificación, interés o percepción de conocimientos empresariales, directivos, administrativos, políticos, los mismos que están orientados a dirigir y gestionar los asuntos organizacionales e institucionales, o también basada su interés en ocupar un cargo a fin de cumplir las funciones y operaciones internas, siendo esta persona el representante y cabeza directiva de la empresa, llevando el control y organización de los propósitos a alcanzar. (p. 12).

El autor Borjas (2018), en su artículo científico Gerencia educativa define: Educational management is linked to the strengthening of educational plans, programs or projects, framed through public policies that empower pedagogical procedures, with the aim of contributing and satisfying the needs that arise in the different local educational institutions. , regional and national, since managing in education is optimizing didactic and pedagogical operations in an effective, comprehensive and holistic way. (pág. 23 - 45).

Se constituye gerencia educacional como el ente o pilar fundamental que guía a la institución educativa a formalizar correctamente su estructura organizativa, su funcionamiento estratégico basados en la correcta administración, planeación y organización de las gestiones para el bienestar, desarrollo y alcance de objetivos, así como también mantener una mejora continua en los procesos académicos, para el correcto control y evaluación de resultados, en base a ellos tomar decisiones acertadas que permitan bienestar y competitividad educativa.

Farjat (2018), In its scientific article it establishes: It is of great relevance to have in educational institutions a management that serves as a fundamental pillar, to guide, coordinate and carry out the organizational, management and financial processes, taking the effective order and direction of the efficient work of the work team, that is, managers and teachers to achieve common objectives.(p 34).

El mantener un gerente educativo es relevante en la institución educativa, debido que este administra, supervisa, evalúa y motiva a su equipo de trabajo, para gestionar en forma cooperativa, siguiendo los lineamientos y pautas necesarias que conlleven a las metas y propósitos de la comunidad escolar por la cual laboran, manteniendo en base a ello la efectividad de las gestiones y competitividad.

El autor González, (2018) en su artículo científico Gerencia educativa define: Los tipos y enfoque de gerencia educativa son empleados como sistemas o modelos innovadores para ejercer la práctica pedagógica, administrativa y financiera, de acuerdo a las insuficiencias o expectativas educativas basadas en un entorno de perfeccionamiento continuo, siendo la meta principal y de mayor relevancia la calidad en los planteles (p. 8 - 17).

El modelo de gerencia educativa fue basado en un patrón, paradigma o método a seguir para ejecutar adecuadamente las acciones de un establecimiento educativo, mediante pautas, normativas o disciplinas de acuerdo a la gestión y administración educativa, con el fin de satisfacer o mejorar sus competencias.

Posteriormente se desarrolló teóricamente, las dimensiones de la variable gerencia educativa, que se articularon con el fin de brindar soporte al trabajo investigativo y requirieron ser consideradas para la construcción del conocimiento. Castillo (2019), definió: En la dimensión de Gestión institucional: Como un elemento administrativo, determinado mediante la realización efectiva de lo planeado, en este caso los directivos educativos líderes, establecieron una serie de componentes que permitieron perfeccionar la gestión que se lleva en una institución, así como también el aprendizaje de los educandos, a través de una conducta direccional de tipo participativa y organizativa, en colaboración y consenso entre los actores vinculados con la institución.

En la dimensión Gestión pedagógica: Consiste en llevar a cabo los procesos de gestión basados en modelos estratégicos de enseñanza aprendizaje, desde la realidad educativa, mejorando las prácticas pedagógicas, ambiente de respeto y confianza a la comunidad educativa, generando espacios y oportunidades para un adecuado aprendizaje y finalmente contar con el compromiso de los docentes para la adecuada práctica pedagógica, fortaleciendo la calidad de la enseñanza.

En la dimensión Gestión comunitaria: Se estipuló como un espacio de construcción social, por medio de la operatividad educativa, donde se realizan prácticas de fortalecimiento y asociación de toda la comunidad educativa, se podrá brindar un servicio de calidad, garantizando un buen desempeño y una efectiva dirección y coordinación entre los ejecutores principales que dirigen la institución, generando bienestar, calidad y competitividad y una sociedad más justa.

En la dimensión Gestión administrativa y financiera: Por tanto la dirección financiera, es apoyada en la administración y gestión de los componentes que cuenta la institución u empresa, con el propósito de certificar y garantizar su uso adecuado para el rendimiento empresarial, a fin de cumplir a cabalidad con el progreso económico y administrativo del mismo, de no ser el caso tomar las decisiones correspondientes, a fin de lograr un control óptimo para encaminar a la institución hacia el éxito competitivo y rentable. (p. 45).

En la variable calidad del servicio, esta vinculado con la técnica de mejora institucional, siendo sus pilares básicos la eficiencia y eficacia, es preciso basar el tema desde una perspectiva de reflexión para reconocer las necesidades de una colectividad. El autor Villa (2019), en su artículo científico manifiesta lo siguiente:

Se precisó a la calidad a modo de conglomerado de ocupaciones, particularidades, conductas que expresa un bien o servicio. La calidad se expresa de acuerdo a su medición, características integradoras y evaluación del cliente, así como también en base al análisis de los medios que forman el servicio aceptado. El servicio como la satisfacción de las necesidades y expectativas de una persona, determinado grupo u organización, que se plantean una visión en base al funcionamiento, comportamiento y servicio que ofrecen, integrando una serie de elementos para generar valor agregado y alcanzar los objetivos propuestos como es la satisfacción total del cliente. (p. 22).

La calidad de un servicio, así como la complacencia del cliente son elementos que están intrínsecamente vinculados entre sí, siendo su adaptación el resultado final o el cumplimiento que se proporciona al cliente por un servicio determinado, es mismo que le garantiza seguridad y excelentes expectativas de la empresa, así como la fidelidad de que requerirá de nuevos productos, servicios o experiencias.

El autor Senlle (2019), define a la calidad como la particularidad, el cumplimiento y alcance de las posibilidades que mantiene el cliente del nivel recibido en el servicio y si este satisface sus perspectivas, a capacidad de ofertar un servicio de carácter convincente, puntual y sólido, así mismo como tener confianza de efectuar el servicio de forma convincente desde la primera vez. Es significativo conocer e identificar las perspectivas que presentan los clientes, basándonos en lo que se le ofrece, garantizando la calidad, la buena imagen de la empresa y la atención personalizada, estos factores garantizarán su permanencia en el mercado. (p. 38).

El autor Millán (2017), en su revista científica la calidad y efectividad en instituciones educativas, establece lo siguiente: Los planteles educativos tienen el objetivo de creación, siendo su principal razón de ser, el servicio hacia la comunidad, las instituciones educativas se vinculan en una serie de cambios de tipo social, económico y cultural, generando avances de mejorar, a fin de proporcionar un ámbito de estudio con los escenarios adecuadas que aseguren la enseñanza aprendizaje, enfocado en un entorno de aprendizaje, es puntual realizar exploraciones consecutivas entre la expiración de conocimientos, debido que se exteriorizan innovadores ilustraciones y habilidades en la indagación y sistematización de datos, con el estudio de nuevas TIC, fomento de valores, orientándose en una colectividad con mayor interculturalidad, vinculando relaciones en la familia, institución educativa, ámbito laboral y sociedad en general, así como las enseñanzas metodológicas y las estructuras. (p. 5 - 25).

El brindar respuestas a los retos que se ven inmersos las instituciones resulta un compromiso que hace partícipe a los entes asociados, es una tarea compleja que involucra desde el ambiente laboral, tipos de enseñanzas, estrategias educativas, orientación, capacitación, acompañamiento y evaluación periódica, a fin de visualizar si los objetivos se están cumpliendo.

El autor Vesly (2019), considera: A partir de una ineludible reflexión e innovación, se podrá alcanzar una efectiva calidad educativa, que reconozca las necesidades y expectativas del alumnado. Así como las perspectivas del entorno en prospero cambio formativo, tecnológico, y patrimonial, etc. Teniendo en relevancia construir estudiantes analíticos y preparados para un futuro. (p. 10).

La calidad se identifica como una peculiaridad de sucesos u objetos que necesitan de mejoría, perfeccionamiento y planteamiento de fines, es así que en ámbito educacional se exige sistemas de alta calidad, con el fin de cumplir con los estándares orientados hacia desarrollo científico, metódico y humano.

Una vez analizada la teoría, se definen las dimensiones para priorizar las herramientas necesarias que constituyen a la mejora de la calidad, las mismas que se encuentran directamente vinculadas con el estudio investigativo. Vásquez (2017), enuncia a continuación:

Empatía: Exteriorizar la forma de señalar, apreciar, distinguir, inferir en los sentimientos, tendencias y emociones de los demás, apoyada en el consentimiento de otros individuos similares, siendo vital para la vida social experimentar nuevos cambios y percepciones.

Seguridad: Asigna algunos significados según los campos o campos que tienen significación de referencia en seguridad, y se designa como el bienestar indicado y disfrutado por los seres humanos. Se encarga de evaluar, investigar y gestionar los riesgos de personas, personas y personas. El medio ambiente es mejor.

Fiabilidad: La Confiabilidad es la forma de efectuar o realizar una actividad u procedimiento definido, a través de periodos o límites de tiempo, con el fin de valorar si se están alcanzando la eficiencia, satisfacción, calidad, sí como el beneficio esperado.

Capacidad de respuesta: Proporcionar a los clientes lo que ellos requieren, garantizan un bien o servicio seguro con las condiciones que generen satisfacción total y calidad, el no lograr cumplir con las expectativas, aumenta la insatisfacción, se debe estimular e estudiar los servicios de los competidores, con el afán de mejorar y mantener la capacidad de respuesta, logrando mayor oportunidades y aumentar clientes. (p. 36).

Las instituciones educativas deben proporcionar una específica atención a las particularidades en que puntualizan los clientes con el afán de alcanzar la eficacia en el servicio, basados en los elementos que engloba el servicio y que pueden ser percibidos, estimados y juzgados por la sociedad como una buena o pésima calidad del servicio.

El autor Gonzalez (2017) La definición es la siguiente: a principios del siglo XX, Henry Fayol (Henry Fayol) se convirtió en el padre de la teoría de la gestión clásica, él sistematizó los comportamientos de trabajo en todas las dinámicas de las empresas, dividiendo así estas funciones en: planificación, organización, orientación, coordinación y control. Fayol parte de las ocupaciones y estructura de la organización que deben ser eficientes y atender a la empresa en un método común global, incluso en la actualidad, Fayol seguirá implementando sus teorías y procesos para asegurar el normal funcionamiento de las empresas o negocios. (p. 158).

Epistemología La gestión y el desarrollo epistemológico nace como una forma de participar de la nueva realidad basada en la independencia y la autonomía. La sociedad actual se centra en el desarrollo de la información y el conocimiento, para que cada entidad participante pueda ser responsable y competente, capaz de tomar medidas convenientes y brindar los conocimientos y el soporte necesario para el éxito. (Castillo & Tejada, 2017).

Desde la antigüedad se ha comprobado que el origen de la gestión administrativa es muy importante, es un elemento relacionado con las necesidades humanas, con el desarrollo de la gestión administrativa moderna, este tipo de misión se destaca en la planificación, organización, orientación, coordinación y control. Labor realizada individual y colectivamente en una organización, ya sea vigoroso, para conseguir los objetivos propuestos basados en la gestión.

Según el aporte de Drucker se basa en los cambios que requiere el entorno, mejorando así la eficiencia, eficacia y atributo de los servicios públicos, y optimizando la práctica de los empleados y las organizaciones en las que trabajan. La satisfacción total se instaura como una medida preventiva, la cual debe ser implementada dentro de la organización para lograr el máximo desempeño de los recursos a través de ajustes continuos que se enfoquen en la excelencia en general. (Ibáñez & Castillo, 2017).

La calidad se identifica como un factor estratégico, ya no es una inspección sino una actividad preventiva, el proceso de planear, diseñar, fijar metas, educar e implementar la mejora continua es fuente de ventaja competitiva y requiere que todos trabajen juntos en el campo y los miembros de la organización. .

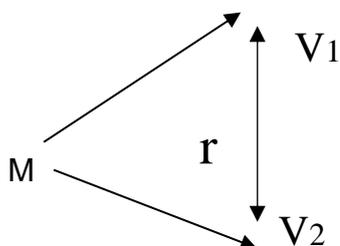
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se llevó a cabo a través de tipos de investigación básicos no experimentales, utilizando una descripción cruzada causal del diseño de correlación y utilizando métodos cuantitativos.

El autor Bernal (2016), en su libro metodología de la investigación establece. Los diseños correlacionales causales se fundamentaron en el plan general del investigador, se definió entre la relación de las variables para especificar el sentido de casualidad o para el análisis de las relaciones causales en referencia a los acontecimientos de investigación. Una vez que se delimitaron las variables basadas en relaciones no causales, se establecieron en métodos e hipótesis relacionadas, y cuando desee evaluar la casualidad, la investigación se basó en procesos y supuestos causales. (p. 13).

Según lo expresado por el autor, el estudio se realizó utilizando en medio explorativo descriptivo causal, porque logro determinar la relación entre la Gerencia educativa y la Calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador. El diseño que se utilizó en el estudio es el siguiente:



M = Muestra estuvo compuesta por 30 docentes de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena - Ecuador”.

V1 = Gerencia educativa

V2 = Calidad del servicio

r = Correlación entre Gerencia educativa y Calidad del servicio

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gerencia educativa

Variable Dependiente: Calidad del servicio

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población y muestra estuvo integrada por 30 docentes de la Escuela "Presidente Alfaro". La población Según el autor Sampieri (2019) precisa a la población como el conjunto o estudio con rasgos similares que articulan en la investigación y la muestra como el subconjunto o parte de la población.

Debido a la pequeña población, no es necesario realizar cálculos matemáticos para determinar la muestra, por lo que Hernández et al. (2014) señalaron que en este tipo de muestreo se utilizan muestras no probabilísticas: la selección de estos elementos no se determina con base en la probabilidad, sino Determinado en función del origen relacionado con la particularidad de la investigación y el propósito del investigador. El procedimiento no es automático ni se basa en métodos probabilísticos, sino que sigue el proceso de toma de decisiones de los estudiantes y poblaciones específicas y realiza otros estudios sobre muestras seleccionadas. (Pág. 176).

Por tanto, el autor afirmó que la misma población puede ser considerada como muestra de investigación porque este es el número total de docentes de la escuela "Presidente Alfaro" en Santa Elena, Ecuador.

Tabla 1 Muestra de la Escuela "Presidente Alfaro" Santa Elena – Ecuador.

Muestra	Varones	Mujeres	Total
Docentes	6	24	30

Fuente: Elaboración propia

El muestreo ha estado monopolizado por el muestreo no probabilístico. Según (López, 2017). Este tipo de muestreo no probabilístico es característico porque cada unidad que compone la población tiene la misma probabilidad de ser identificada y asignada primero a la población. Debido a que es una muestra fácil de manejar, se utiliza el tipo de muestra censal porque toda la población es el sujeto de la encuesta. Por ser una muestra manejable, el tipo de muestreo es un censo, es decir, toda la población será objeto de la encuesta.

Al seleccionar la muestra se tomaron en consideración los criterios de inclusión y no se aplicarán los criterios de exclusión; esta es la forma de concretar la muestra por los criterios de inclusión, pues participaron todos los docentes del colegio "Presidente Alfaro" en Santa Elena, Ecuador, lo que significa que no habrá exclusión. Estándar porque es una muestra censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos encuestados fueron recolectados a través de dos cuestionarios utilizando técnicas de encuesta y aplicados a docentes de la escuela "Presidente Alfaro" en Santa Elena, Ecuador. Así es como Carrasco (2005) define la tecnología como: "los vínculos a estándares y modelos dinámicos que guían a los investigadores en cada fase de la investigación". (Pág. 236).

En cuanto a tecnología y medios, hay un aporte definido por Carrasco (2015). De acuerdo con estos lineamientos técnicos de investigación social, la búsqueda, consulta y recolección de datos se realizan mediante preguntas directa o indirecta al personal que constituye la unidad de investigación y análisis. Abordar las preguntas de investigación de acuerdo con las variables de la pregunta de investigación, teniendo en cuenta la coherencia precisa entre las dimensiones y los indicadores e indicadores formulados para cada pregunta, sin tener que considerar supuestos, preguntas y objetivos específicos de la investigación. (Pág. 314).

Las herramientas de Bastidas (2016) se definen como recursos utilizados en investigación, que pueden ayudar a obtener de manera efectiva datos e información específica a partir de eventos observados que son representativos del problema, y se espera que brinden soluciones. Por tanto, el cuestionario de variables de gestión educativa consta de 28 ítems distribuidos en 04 dimensiones. Asimismo, la variable calidad del servicio está compuesta por 28 ítems distribuidos en 04 dimensiones.

La efectividad y confiabilidad de la herramienta está determinada por la técnica de juicio de expertos que han evaluado la relevancia, relevancia y redacción de ítems relacionados con metas, variables, dimensiones e indicadores.

En cuanto a la efectividad de la herramienta, Monje (2017) afirmó: "Utilice el juicio experto del sujeto para revisar la herramienta y si la herramienta recopila la información requerida en función de las variables de investigación definidas" (pág. 165).

El autor Hernández et al. (2017) afirmó: "La validez de la comprensión del instrumento se basa en las opiniones de los expertos y señalaron que la dimensión centrada en el instrumento es específica y variable en el universo" (página 200). En términos de efectividad, los estándares de construcción se procesan a través de comentarios y sugerencias para mejorar la herramienta; en la estructura final de la herramienta de evaluación se toman en consideración todas las sugerencias recibidas de los expertos. En cuanto a la validez del estándar, el investigador que diseñó el cuestionario podrá comparar los resultados del cálculo del instrumento con juicios externos, y cuanto más los resultados de la encuesta cumplan con el estándar, mayor será la efectividad del instrumento.

Al definir la confiabilidad del instrumento, se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach. El autor Hernández señala: "La confiabilidad de un instrumento de medida representa el grado en que el instrumento se usa repetidamente para la misma persona o evento que produce el mismo resultado" (página 262).

3.5. Procedimientos

Luego de seleccionar el tema de investigación, se recolecta información relacionada con las variables. Estas variables se desarrollarán en la escuela "Presidente Alfaro" en Santa Elena, Ecuador, en la gestión educativa y calidad del servicio, así como las diversas dimensiones de la conferencia a partir de libros, artículos, resúmenes y revistas científicas, índices y artículos.

Luego, desarrollar una herramienta, el cuestionario para la recolección de datos, sujeto a su validez y confiabilidad; luego de eso, la encuesta se aplicará a las muestras seleccionadas en este estudio. Antes de realizar una investigación, se requerirá que el responsable de la agencia o agencia autorice, y también se coordinarán y explicarán los detalles de la investigación. Una vez obtenido el consentimiento o permiso correspondiente, la investigación se realizará en una fecha determinada y no ocasionará interrupción laboral en la organización. Finalmente, la información recopilada se resume en la base de datos para su posterior análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Teniendo en cuenta los objetivos, las variables y el alcance de la investigación, los resultados se demuestran a través de estadística descriptiva mediante una tabulación cruzada de frecuencia y porcentajes simples. Según los resultados de la tabla, se representarán mediante números para mayor explicación.

Para el método de análisis de datos se citó el aporte de Monje (2017). Precisó mejor el "concepto básico", es decir, "La representación estadística se refiere a la técnica de división periódica, formación y extracción de principios básicos, y el número de aplicaciones y tiempos de reconocimiento son Se repiten para cada valor (pág. 174). Para la prueba de hipótesis, se realiza a través de la correlación de coeficientes Rho de Spearman, que pueden verificar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

3.7. Aspectos éticos

Para la aplicación del equipo de investigación se hará una solicitud por escrito al director de la escuela "Presidente Alfaro" en Santa Elena, Ecuador para el permiso correspondiente. Las diferentes citas y referencias considerarán los estándares de la APA. La confidencialidad de la información será exclusiva del investigador.

IV. RESULTADOS

El objetivo general: Determinar la relación entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena - Ecuador, año 2020.

Tabla 2 Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la “Escuela “Presidente Alfaro”.

		Calidad del servicio							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gerencia educativa	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Suficiente	2	6.7%	9	30.0%	7	23.3%	18	60.0%
	Satisfactorio	1	3.3%	6	20.0%	5	16.7%	12	40.0%
	Total	3	10.0%	15	50.0%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Escuela

Figura 1 Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la “Escuela “Presidente Alfaro”.



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Escuela

Interpretación:

En la tabla 2, se establece que la Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro” Santa Elena - Ecuador, presentaron los resultados estadísticos donde se evidenció que la Gerencia educativa fue evaluada como suficiente por el 60% de los encuestados; así mismo el 50% de los docentes consideraron que la calidad del servicio es regular. En cambio, se obtuvo un grupo de docentes que evaluaron la Gerencia educativa como satisfactorio con el 40% y la calidad del servicio como buena con el 40% de los docentes.

Objetivos específicos

O1: Los objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión gestión institucional de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Tabla 3 Dimensión gestión institucional de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”.

		Calidad del servicio							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión institucional	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Suficiente	1	3.3%	8	26.7%	7	23.3%	16	53.3%
	Satisfactorio	2	6.7%	7	23.3%	5	16.7%	14	46.7%
	Total	3	10.0%	15	50.0%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Interpretación:

En la tabla 3, se define que la gestión institucional de la escuela, presentaron los resultados estadísticos donde se evidenció que fue evaluada como suficiente por el 53.3% de los docentes, de los cuales 26.7% de los docentes consideraron que la calidad del servicio es regular. En cambio, se tiene un grupo de docentes que evaluaron la gestión institucional como satisfactorio por el 46.7%, de los cuales el 23.3% consideraron que la Calidad del servicio es regular.

02: Determinar la relación entre la dimensión gestión pedagógica de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena - Ecuador, año 2020.

Tabla 4 Dimensión gestión pedagógica de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”

		Calidad del servicio							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión pedagógica	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	00.0%
	Suficiente	2	6.7%	9	30.0%	8	26.7%	19	63.3%
	Satisfactorio	1	3.3%	6	20.0%	4	13.3%	11	36.7%
	Total	3	10.0%	15	50.0%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Institución educativa

Interpretación:

En la tabla 4: se tiene que la gestión pedagógica de la Institución educativa presentaron los resultados estadísticos donde se evidenció que la gestión pedagógica fue evaluada como satisfactoria por el 63.3% de los docentes, de los cuales 30% de los docentes consideraron que la Calidad del servicio es regular. En cambio, se tiene un grupo de docentes que evaluaron la gestión pedagógica como satisfactorio por el 36.7%, de los cuales el 20% consideraron que la Calidad del servicio como regular.

O3: Determinar la relación entre la dimensión gestión comunitaria de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Tabla 5 Dimensión gestión comunitaria de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”.

		Calidad del servicio							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Gestión comunitaria	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Suficiente	1	3.3%	9	30.0%	7	23.3%	17	56.7%
	Satisfactorio	2	6.7%	6	20.0%	5	16.7%	13	43.3%
	Total	3	10.0%	15	50.0%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Institución, 2020.

Interpretación:

En la tabla 5, se tiene que la gestión comunitaria de la Institución educativa presentó los resultados estadísticos donde se evidenció que fue evaluada como aceptable por el 56.7% de los docentes, de los cuales 30% de los docentes consideraron a la Calidad del servicio como buena. En cambio, se tiene un grupo de docentes que evaluaron la gestión comunitaria como satisfactorio por el 43.3%, de los cuales el 20% consideraron que la Calidad del servicio como regular.

04: Determinar la relación entre la dimensión gestión administrativa y financiera de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Tabla 6 Dimensión gestión administrativa y financiera de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”.

		Calidad del servicio							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión administrativa y financiera	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Suficiente	3	10%	7	23.3%	6	20.0%	16	53.3%
	Satisfactorio	0	0.0%	8	26.7%	6	20.0%	14	46.7%
	Total	3	10.0%	15	50.0%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Institución educativa.

Interpretación:

En la tabla 6, se tiene que gestión administrativa y financiera de la escuela, presentó los resultados estadísticos donde se evidenció que el control fue evaluado como suficiente por el 53.3% de los docentes, de los cuales 23.3% de los docentes consideraron que la Calidad del servicio es regular. En cambio, se tiene un grupo de docentes que evaluaron gestión administrativa y financiera como satisfactorio por el 46.7%, de los cuales el 26.7% consideraron a la Calidad del servicio como regular.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis general:

H1. La gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Ho. La gerencia educativa no se relaciona significativamente en la calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Tabla 7 Correlaciones: La gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio de la Escuela “Presidente Alfaro”.

		Gerencia educativa		Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gerencia educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De acuerdo a la Tabla 7, el Rho de Spearman nos da un valor de 0,868** que significa una correlación alta con una Sig., bilateral $0,000 < 0,01$, que permitió afirmar que Gerencia educativa está significativamente asociado con la Calidad del servicio, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

Contrastación de hipótesis específicas:

HE1: He1. La gestión institucional de la gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. He2.

Tabla 8 Correlaciones: La gestión institucional de la gerencia educativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”.

		Gestión institucional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión institucional	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	Calidad del servicio	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la Tabla 8, el Rho de Spearman nos da un valor de 0,681** que significa una correlación alta con una Sig., bilateral $0,000 < 0,01$, que permitió afirmar que la dimensión gestión institucional está significativamente asociada con la Calidad del servicio de los docentes, indicando que en la medida que está presenta una variable, la otra está muy cerca, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

HE2: La gestión pedagógica se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Tabla 9 Correlaciones: La gestión pedagógica se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”.

			Gestión pedagógica	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Interpretación

En la Tabla 9, el Rho de Spearman nos da un valor de 0,624** que significa una correlación alta con una Sig., bilateral $0,002 < 0,01$, que permite afirmar que la dimensión gestión pedagógica está significativamente asociada con la Calidad del servicio de los docentes, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

HE3: La gestión comunitaria se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Tabla 10 Correlaciones: La gestión comunitaria se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”.

			Gestión comunitaria	calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la Tabla 10 el Rho de Spearman nos da un valor de 0,810** que significa una correlación alta con una Sig., bilateral $0,000 < 0,01$, que permite afirmar que la dimensión gestión comunitaria está significativamente asociada con la calidad del servicio, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

HE4: La gestión administrativa y financiera se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

Tabla 11 Correlaciones: La gestión administrativa y financiera se relaciona significativamente entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”.

			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,515*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,515*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

** . La correl. Signific. nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

Según la Tabla 11 el Rho de Spearman nos da un valor de 0,515** que significa una correlación alta con una Sig., bilateral $0,002 < 0,01$, que permite afirmar que la dimensión gestión administrativa está significativamente asociada con la calidad del servicio, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena - Ecuador, año 2020; se tiene en la tabla 02, donde se evidenció que la Gerencia educativa fue calificada como suficiente por el 60% y la calidad del servicio en un nivel regular con el 50%; mientras que el 40% de docentes evaluaron la Gerencia educativa como satisfactorio y la calidad del servicio como buena con el 40% de los docentes. Por otro lado, se afirma que existe correlación directa y significativa, esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,868 y la significancia bilateral es de 0,000 que resulta menor a 0,01, lo cual permitió confirmar que existe relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación; esto permite afirmar que la gerencia educativa debe mejorarse y reorientarlo pedagógicamente para una adecuada calidad del servicio. Al respecto se tiene el aporte teórico sobre Gerencia educativa, sustentado por Borjas, (2018) expresa lo siguiente: La gerencia se empleó para especificar a una persona o conjunto de individuos denominados empleados, que mantienen una alta calificación, interés o percepción de conocimientos empresariales, directivos, administrativos, políticos, los mismos que están orientados a dirigir y gestionar los asuntos organizacionales e institucionales, o también basada su interés en ocupar un cargo a fin de cumplir las funciones y operaciones internas, siendo esta persona el representante y cabeza directiva de la empresa, llevando el control y organización de los propósitos a alcanzar. (p. 12). Jorge (2018) obtuvo resultados similares, apoyando investigaciones autorizadas como gestión educativa y la aplicación de la I.E. en el marco del buen desempeño docente. Distrito de Shankai, Lima-En 2017, estudié en la Universidad César Vallejo (Universidad César Vallejo). Como resultado, se ha obtenido una relación media entre la gestión educativa y la aplicación de un buen marco de desempeño docente, y también existe una conexión entre la gestión educativa y el aprendizaje, y el desarrollo de la docencia, lo que constituye un aporte a la gestión clara de la comunidad y la mejora de la profesionalidad. Y la identidad del profesor.

Con relación al Objetivo específico. 01: Determinar la relación entre la dimensión gestión institucional de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela "Presidente Alfaro", Santa Elena – Ecuador, año 2020. En la tabla 03, se tiene que la gestión institucional fue evaluada como suficiente por el 53.3% de los docentes, de los cuales 26.7% definieron a la calidad del servicio como regular. Por otro lado, se afirmó que existe correlación directa y significativa, esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,681 y la significancia bilateral es de 0,000 que resulta menor a 0,01, lo cual permitió confirmar que existe relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación. Al respecto Castillo (2019), definió la Gestión institucional como un elemento que se establece mediante la realización efectiva de lo planeado, en este caso los directivos educativos líderes, establecen una serie de componentes para mejorar la gestión dentro de la institución educativa, así como también el aprendizaje de los educandos, a través de una conducta direccional de tipo participativa y organizativa, en colaboración y consenso entre los actores vinculados con la institución. Elena (2018) obtuvo hallazgos teóricos similares en sus investigaciones "Gestión institucional" y "La relación entre las instituciones públicas y la calidad del servicio en el Callao, Perú", y concluyó que esto refleja la importante relación entre sus dimensiones (Planeación estratégica, liderazgo rector, gestión educativa, capacitación de personal, desempeño docente y ambiente institucional) y la calidad de los servicios institucionales para probar hipótesis de investigación.

Con relación al Objetivo específico 02: Determinar la relación entre la dimensión gestión pedagógica de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela "Presidente Alfaro", Santa Elena - Ecuador, año 2020. En la tabla 04, se tiene que gestión pedagógica fue evaluada como satisfactoria por el 63.3% de los docentes, de los cuales 30% de ellos, establecieron como regular la calidad del servicio. Por otro lado, se afirma que existe correlación directa y significativa, esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,624 y la significancia bilateral es de 0,002 que resulta menor a 0,01, lo cual permitió confirmar la relación que existe entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación.

Al respecto Castillo (2019) define la Gestión pedagógica como los procesos de gestión basados en modelos estratégicos de enseñanza aprendizaje, así como desde la realidad educativa, mejorando las prácticas pedagógicas, ambiente de respeto y confianza a la comunidad educativa, generando espacios y oportunidades para un adecuado aprendizaje y finalmente contar con el compromiso de los docentes para la adecuada práctica pedagógica, fortaleciendo la calidad de la enseñanza. Trejo (2016) publicó un trabajo titulado "Gestión educativa y satisfacción profesional de los docentes de las Escuelas Secundarias del Departamento de Educación de Aucallana-Huaral 2015" en la Universidad César Vallejo (Universidad César Vallejo). Gestión educativa, mejor satisfacción y gestión eficaz de las instituciones y gestión administrativa como variables directamente relacionadas con la satisfacción laboral.

Objetivo específico 03: Determinar la relación entre la dimensión gestión comunitaria de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela "Presidente Alfaro", Santa Elena – Ecuador, año 2020. En la tabla 05, se tiene que la gestión comunitaria fue evaluada como aceptable por el 56.7% de los docentes, de los cuales 30% de los docentes consideraron a la Calidad del servicio como buena. Por otro lado, se afirmó que existe correlación directa y significativa, esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,810 y la significancia bilateral es de 0,000 que resulta menor a 0,01, lo cual permitió confirmar que existe relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación. Al respecto Castillo (2019) definió la Gestión comunitaria como un espacio de construcción social, por medio de la operatividad educativa, donde se podrá realizar prácticas de fortalecimiento y asociación de toda la comunidad educativa, se podrá brindar un servicio de calidad, garantizando un buen desempeño y una efectiva dirección y coordinación entre los ejecutores principales que dirigen la institución, generando bienestar, calidad y competitividad y una sociedad más justa. Similar resultado obtuvo Clavijo (2019), en su investigación "Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del centro de especialidades IESS la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017", en la UPSE, concluyó que se conoció la percepción del cliente, el cual se identificó que no existe una satisfacción señalada hacia un servicio de calidad por parte de la institución.

Finalmente, el Objetivo específico 04: Determinar la relación entre la dimensión gestión administrativa y financiera de la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. En la tabla 06, se tiene que la gestión administrativa y financiera fue evaluado como suficiente por el 53.3% de los docentes, de los cuales 23.3% de los docentes establecieron que la Calidad del servicio es regular. Por otro lado, se afirma que existe correlación directa y significativa, esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,515 y la significancia bilateral es de 0,002 que resulta menor a 0,01, lo cual permitió confirmar que existe relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación. Al respecto Castillo (2019) expresa que la gestión financiera, es apoyada en la administración y gestión de los componentes que cuenta la institución u empresa, con el propósito de certificar y garantizar su uso adecuado para el rendimiento empresarial, a fin de cumplir a cabalidad con el progreso económico y administrativo del mismo, de no ser el caso tomar las decisiones correspondientes, a fin de lograr un control óptimo para encaminar a la institución hacia el éxito competitivo y rentable. (p. 45). Similar resultado encontró Tandazo (2016) en su tesis “Gestión Administrativa y su impacto en los estándares de calidad de la Unidad Educativa "Teodoro Wolf" del Cantón Santa Elena, periodo lectivo 2015 – 2016”, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, obtuvo como resultado que la institución “Teodoro Wolf”, estableció tener el uso eficiente de las diversas funciones y dinanismos perfeccionados en favor de los estudiantes, docentes y la institución, determinadas en los estándares de calidad educativa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela "Presidente Alfaro", Santa Elena - Ecuador; esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,868 y la significancia bilateral es de $0,000 < 0,01$, confirmándose la relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación. Además 60% de los docentes califica como suficiente la Gerencia educativa; así mismo el 50% califica a la calidad del servicio como regular.

2. Se evidenció que existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio; esto se corrobora, donde Rho de Spearman = 0,681 y la significancia bilateral $0,000 < 0,01$, confirmándose la relación entre las variables. De igual forma el **53.3%** de los docentes califican la gestión institucional como **suficiente**, de los cuales el 26.7% consideraron a la calidad del servicio como **regular**.

3. Se determinó que existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio; esto se corrobora, donde Rho de Spearman = 0,624 y la significancia bilateral es de $0,002 < 0,01$, confirmándose la relación entre las variables. De igual forma el 63,3% de los docentes califican la gestión pedagógica como satisfactoria de los cuales el 30% de los docentes consideraron a la calidad del servicio como **regular**.

4. Se comprobó una relación directa y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio; esto se corrobora, donde Rho de Spearman = 0,810 y la significancia bilateral es de $0,000 < 0,01$, confirmándose la relación entre las variables. De igual forma el **56,7%** de los docentes califican la gestión comunitaria como **aceptable**, de los cuales el 30% de los docentes consideraron a la calidad del servicio como **buena**.

5. Se encuentra una relación directa e importante entre la gestión administrativa y financiera y la calidad del servicio, esto se confirma, donde el Rho de Spearman = 0.515 y la significancia bilateral es $0.002 < 0.01$, confirmando así la relación entre variables. Asimismo, el 53,3% de los docentes calificaron la gestión administrativa y financiera como adecuada, y el 23,3% de ellos consideró que la calidad del servicio como **regular**.

VII. RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Institución Educativa, para que coordinen y generen estrategias de gestión que conlleve a los directivos y docentes a asumir compromisos de gestión de manera conjunta aprovechando las fortalezas del personal que labora en la IE.

A los docentes para que asuman retos institucionales a través de un trabajo en equipo que fortalezca y se evidencie los resultados de gestión directiva, lo cual contribuirá a mejorar los resultados académicos.

A los directivos a desarrollar un trabajo efectivo a través de estrategias que permita evidenciar su desempeño de productos y resultados académicos que trasciendan en la comunidad.

A los directivos y docentes a desarrollar un trabajo profesional efectivo que permita evidenciar el desenvolvimiento pedagógico y administrativo que vienen desarrollando como producto de su capacidad profesional y que contribuye a la mejora de los aprendizajes en la IE.

A los directivos a manejar de manera transparente la utilización de los recursos y materiales, así mismo la realización de monitoreo a los docentes.

REFERENCIAS

- Apolinario, A. C., & Cruz, A. S. (2018). Gerencia Educativa y toma de decisiones para un clima organizacional de calidad. Guía Roles y funciones. Revista científica Redalyc.
- Arboleda, A. J., & etl. (2018). Educación y Pedagogía. Primera edición. Cuba: Editorial Redipe.
- Armenteros, V. (2017). Gestión Educativa. Estándares de calidad. Revista Edicación en el futuro.
- Azzerboni, D. R. (2018). Construcción de Liderazgo en la Gestión Educativa. Un diálogo entre supervisores y directivos. Gestión educativa. Artículo científico experiencia de acción social y didáctica.
- Bernal, C. A. (2016). Metodología de la Investigación. Colombia : Editorial Prentice Hall.
- Borjas, B. (2018). Educational Management at the service of innovation. Educational Management.
- Castilero, B. A., & Díaz, D. J. (2018). Management and supervision at the Basic Education Center. Editorial CECC - SICA.
- Castillo, C. S., & Tejada, V. R. (2017). Una aproximación epistemológica a la gerencia educativa. Apuntes para un estudio. Volumen 3. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 216 - 226.
- Castillo, O. A. (2019). Administración educativa. Técnicas, estrategias y prácticas gerenciales. Revista Investigación educativa.
- Clad, R. y. (2017). Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. "La Gerencia Efectiva". Revista Científica del CLAD Reforma y Democracia .
- Clavijo, L. P. (2019). Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente del centro de especialidades IESS la Libertad, Provincia de Santa Elena. La Libertad - Ecuador.
- Consejo de la Unión Europea. (2019). Textos relativos a la educación, la formación y la juventud. Europa: Comunidades Europea.
- Díaz, G. M. (2018). The importance of training basic education teachers to achieve educational quality in Mexico. México: D.F.

- Divinsky, P. (2019). Una estrategia educativa con una nueva mirada. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 216.
- Elera, G. R. (2018). Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Escalante, M., & Ramírez, A. (2017). Educational processes. Technology education. Editorial Fé y Alegría.
- Escobar, M. M. (2019). Influencia de la interacción alumno, docente en el proceso enseñanza aprendizaje. *Revista de tecnología y sociedad*, Pág. 31 - 32.
- Etxeberria, F., & Ayerbe, P. (2019). Políticas educativas en la Unión Europa . Barcelona: Editores Valdes .
- Farjat, L. (2018). Institutional Educational Management. Contributions to transform reality. Editorial Place.
- Fernández, C. (2016). La calidad del servicio público educativo. Valencia, España: Editorial Tirant lo Blanch.
- Gámez, M. M. (2016). La Administración educativa: Control y autonomía. Mc. Graw Hill.
- González, A., & Madrid, J. M. (2017). Dimensión socioeconómica de la Política Educativa en los países de la UE. *Revista Organización y Gestión Educativa del Forum Europeo de Administración de la Educación.*, 13 - 18.
- Gonzalez, D. T. (2017). Epistemología de la Gerencia educativa y la arqueología del pensamiento gerencial. *Revista Ciencias de la Educación*. Segunda etapa, 153 - 163.
- González, J. (2018). Educational management. Leadership and its importance in educational management. *Resvista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 20-50.
- González, J., & Rodríguez, Y. (2018). Marco epistemológico de la gestión. Posibilidades pedagógicas en la educación superior. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación, 1-20.
- Grissel, S. M. (2016). Strategic planning in educational administration for the design of a monitoring plan.
- Guillén, R. (2017). Alternativas para nuevas prácticas educativas. Gestión educativa y docencia. Libro 9. México: Editorial Amapsi.

- Harf, R., & Azzerboni, D. (2017). Estrategias para la Acción Directiva. Condiciones para la gestión curricular y el acompañamiento pedagógico. Editorial Noveduc.
- Hemel, S. P., & Rodríguez, S. J. (2018). Manual de Gestión y administración educativa. Cómo crear, gestionar, legalizar, liderar y administrar una Institución educativa. Editorial Magisterio.
- Hernández, R. (2017). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Ibáñez, N., & Castillo, R. (2017). Hacia una epistemología de la gerencia. Towards epistemological management. Revista Científica Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences , 54 - 78.
- Izurieta, L., & Pazmiño, G. (2018). Gerencia y gestión de instituciones educativas. Revista científica Internacional de Educación y Aprendizaje.
- Jorge, T. E. (2018). Gerencia Educativa y Marco del buen desempeño docente de la I.E. Daniel A. Carrión, distrito de Chancay, Lima 2017. Lima - Perú: UCV.
- LOEI, M. d. (2018). Estándares de Calidad Educativa. Aprendizaje, Gestión escolar, Desempeño e Infraestructura. Ecuador.
- Madrid, I. J. (2018). La política educativa de la Unión Europea al servicio del desarrollo económico con cohesión social . Madrid: Revista Española de Educación Comparada.
- Manes, J. M. (2017). Gestión Estratégica para Instituciones Educativas. Guía para planificar estrategias institucional. Editorial Granka.
- Millán, A. (2017). Calidad y efectividad en instituciones educativas. Revista Dialogo de saberes.
- Palominio, L. S. (2017). Gerencia educacional para mejorar la calidad de servicios en las instituciones educativas de la ciudad de Huánuco. Huánuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán .
- Pérez, E. A. (2018). Formación de Educadores. La educación popular y su pedagogía . Editorial Fé y Alegría.
- Quispe, T. I., & Caljaro, A. H. (2018). Liderazgo y su relación en la gestión pedagógica y administrativa de directores en las instituciones educativas. Revista Científica "Investigación Andina".

- Raya, P. C. (2018). Gestión Educativa en Instituciones Educativas públicas del nivel inicial primaria y secundaria de la Red N° 26, Ugel. N° 01, 2017. Piura: Universidad César Vallejo.
- Reyes, M. C. (2016). La gerencia educativa y su incidencia en el clima laboral. Chone Manabí - Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Rios, Q. M. (2019). Enfoques de Gestión educativa. En el marco de la dinámica interna y la administración moderna . Mc Graw - Hill.
- Rivera, M. J. (2018). Herramientas de gestión educativa. Editorial Magisterio.
- Rodríguez, M. (2019). Política educativa de la Unión Europea. Madrid: Salamaanca, Universidad Pontificia de Salamanca .
- Rojas, Q. J. (2019). Educational Management in the knowledge society. Editorial Magisterio.
- Rosales, M. (2018). The initiative and educational commitment. Challenge for the director as leader. Mexico: Prentice- Hispanic American Hall. México: Prentice- Hall Hispanoamericana.
- Sampieri, C. B. (2019). Metodología de la Investigación. México: Prentice Hall .
- Sánchez, B. R. (2019). Ruta de Mejora y Gestión Directiva. Para comprender y enfrentar con éxito las fases de la educación de la función directiva. Editorial Trillas.
- Sánchez, S. E. (2019). Gestión educativa para la participación activa de la familia en el rendimiento. Revista Innovaciones educativas.
- Senlle, A. (2019). Calidad en los servicios educativos. Revista Calidad empresarial.
- Tandazo, A. D. (2016). Gestión Administrativa y su impacto en los estándares de calidad de la Unidad Educativa "Teodor Wolf" periodo lectivo 2015 - 2016. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena UPSE.
- Tigrero, T. M. (2018). El perfil profesional docente y su incidencia en la calidad de educación del nivel básico superior, de la Escuela de Educación Básica Presidente Tamayo, Provincia de Santa Elena, periodo 2016. Santa Elena : Universidad Estatal Península de Santa Elena UPSE.
- Trejo, C. Z. (2016). Gestión Educativa y satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario de las instituciones educativas de Aucallama – Huaral. 2015. Piura - Perú: Universidad César Vallejo.

- UNESCO. (2018). Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Establece la paz mediante la cooperación internacional. Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Vásquez, A. (2017). Gerencia de Calidad Educativa EQM. Gestión de la calidad educativa. Un modelo gerencial macro educativo de calidad total. Revista Ciencias de la Educación.
- Velazco, S. J. (2018). Gestión de la Calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica . España: Editorial Pirámide.
- Vesly, C. (2019). Modelo de Gerencia Educativa. Calidad pedagógica y pertinencia social. Revista de investigación educativa, la calidad, la excelencia y el prestigio.
- Viaña, P. F. (2018). Epistemología hacia la formación gerencial del siglo XXI. Revista Científica "Teorías, enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales", 53 - 60.
- Villa, S. A. (2019). Una clave para la innovación y el cambio educativo. Vol. 37. Revista de Investigación educativa RIE. Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica (AIDIPE), 120.
- Zorzolí, N., & Sánchez, S. (2018). Comprehensive Assessment Management. Contributions to a classroom practice. Noveduc.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de las variables

Variabl	Definición conceptual	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gerencia educativa	Farjat (2018), en su libro define: Es de gran relevancia contar en las instituciones educativas con una gerencia que sirva de pilar o guía primordial, para guiar, coordinar y llevar a cabo los procesos organizacionaes, de gestión y financieros, llevando el efectivo orden y dirección de la eficiente labor del equipo de trabajo, es decir directivos y docentes para un logro de objetivos en común. (p. 34).	Para la Gerencia educativa se medirá a través de un cuestionario de 28 ítems, en función de sus dimensiones, se aplicará a los 28 docentes, con tres alternativas de respuestas: nunca (1), a veces (2), siempre (3).	Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Organización institucional. • Relaciones Interpersonales • Políticas educativas 	Ordinal
			Gestión pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos educativos • Metodologías educativas • Evaluación de resultados 	
			Gestión comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación con la comunidad educativa. • Normas de convivencia • Necesidades de la comunidad. 	
			Gestión administrativa financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Control 	
Calidad del servicio	El autor Villa (2019), define lo siguiente: La calidad se establece como el comportamiento, acción, función o características asociado a bienes y servicios, es así que la escala en la calidad del servicio hace énfasis a la evaluación de sus características integradoras, como el funcionamiento y el comportamiento de atención, teniendo como fin, satisfacer necesidades y expectativas del cliente. (p. 22).	Para la Calidad del servicio se medirá a través de un cuestionario de 28 ítems, en función de sus dimensiones, se aplicará a los 28 docentes, con tres alternativas de respuestas: nunca (1), a veces (2), siempre (3).	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Requerimientos del cliente • Motivación 	Ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de emergencia • Recursos • Personal capacitado 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño coordinado • Capacidad instalada • Mantenimientos preventivos 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad • Manejo de conflictos • Solución del problema. 	

Anexo 2 Instrumentos de validación

Cuestionario sobre la gerencia educativa

Datos informativos:	
I.	INSTRUCCIONES: Estimado (a) docente de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, el presente cuestionario es para conocer su opinión sobre la gerencia educativa, marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala (nunca, a veces, y siempre) que crea conveniente en una de los ítems señalados de la escala valorativa.
II.	INFORMACIÓN GENERAL: Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>

ESCALA DE VALORACIÓN	1. Nunca	3. A veces	5. Siempre
-----------------------------	-----------------	-------------------	-------------------

Nº	Ítems	Valoración		
		1	2	3
	Gestión institucional			
1	Participa en la elaboración de los instrumentos de gestión (PEI – PAT – Manual de Convivencia).			
2	Considera a la planificación estratégica como un trabajo de equipo.			
3	Evalúan constantemente la gestión que realizan los directivos y docentes en la institución educativa.			
4	Se evidencia buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.			
5	Existen políticas organizacionales de gestión y utilización eficaz de los recursos pedagógicos y didácticos en la institución educativa.			
6	Los recursos materiales están disponibles para la comunidad educativa.			
7	Existe un buen clima institucional donde se involucren todos los agentes educativos.			

	Gestión Pedagógica			
8	Los docentes cumplen con las enseñanzas planificadas			
9	Se observa liderazgo de los directivos en el proceso de gestión pedagógica			
10	Participan los docentes en el mejoramiento de aprendizaje de los estudiantes			
11	Evalúan el desempeño de los alumnos de manera integral.			
12	Los profesores aplican sus sesiones con herramientas tecnológicas.			
13	Hay áreas o programación que permite conocer la formación de los alumnos con necesidades educativas especiales.			
14	Los profesores trabajan seriamente en acciones que realiza la Escuela.			
15	Los docentes se capacitan constantemente.			
	Gestión comunitaria.			
16	Los padres de familia están organizados para trabajar conjuntamente en las acciones comunitarias institucionales.			
17	Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los docentes			
18	Los directivos y docentes son amables y cordiales en su atención			
19	El ambiente que se genera en la institución educativa es adecuado para una buena convivencia.			
20	Los estudiantes tienen una buena relación entre los miembros de la comunidad educativa.			
21	Los directivos resuelven problemas que se presentan dentro de la institución			
22	Las autoridades son las encargadas de crear lazos comunitarios con el personal docente			
	Gestión administrativa y financiera			
23	El Director realiza sus actividades de manera eficaz y transparente			
24	Los directivos delegan funciones de manera oportuna y respetando la estructura orgánica.			
25	Existe un control adecuado del personal docente y administrativo en el cumplimiento de las labores educativas.			
26	El director motiva la participación de padres de familia en las actividades institucionales de la Institución educativa.			
27	Existen evidencias de la toma de decisiones en la resolución de problemas por parte de los directivos/docentes.			
28	Los directivos informan sobre la gestión de los recursos financieros y su utilización a través de balances en la Institución educativa.			

Cuestionario sobre la calidad del servicio

Datos informativos:

I. INSTRUCCIONES:

Estimado (a) docente de la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, el presente cuestionario es para conocer su opinión sobre la calidad de servicio, marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala (nunca, a veces, y siempre) que crea conveniente en una de los ítems señalados de la escala valorativa.

II. INFORMACIÓN GENERAL:

Hombre

Mujer

ESCALA DE VALORACIÓN	1. Nunca	3. A veces	5. Siempre
----------------------	----------	------------	------------

		EMPATIA			
D1	1	El Director de la institución educativa es atento, educado y brinda un trato amable a los alumnos, docentes y comunidad.	1	2	3
	2	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	1	2	3
	3	La institución educativa brinda apoyo a los profesores para que desarrollen de manera eficaz su trabajo docente.	1	2	3
	4	La institución educativa muestra interés en los estudiantes y toma cuenta su participación en las actividades y proyectos educativos.	1	2	3
	5	La institución educativa muestra interés en la formación integral de los estudiantes.	1	2	3
	6	Las autoridades educativas promueven espacios de confraternidad	1	2	3
	7	Los horarios de clase que brinda la institución educativa son cómodos para los estudiantes.	1	2	3
		SEGURIDAD			
D2	8	El Director cuenta con la logística e información necesaria para dar respuesta a las emergencias o situaciones imprevistas que se puedan suscitar en la institución educativa.	1	2	3
	9	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.	1	2	3
	10	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.	1	2	3
	11	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.	1	2	3

	12	Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.	1	2	3
	13	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	1	2	3
	14	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	1	2	3
	15	El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.	1	2	3
		FIABILIDAD			
D3	16	El director tiene conocimiento del contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores que se lleva a cabo durante el semestre académico.	1	2	3
	17	Los servicios complementarios de la educación (atención de padres de familia, psicología, bar) y horarios se prestan según lo prometido.	1	2	3
	18	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución educativa es comprensiva y colaboradora para ayudarlo.	1	2	3
	19	Cree que el servicio de educación que brinda la institución educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.	1	2	3
	20	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.	1	2	3
	21	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.	1	2	3
		CAPACIDAD DE RESPUESTA			
D4	22	La institución educativa brinda respuesta inmediata a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.	1	2	3
	23	La institución educativa le da a conocer los servicios y horarios que presta de los servicios que brinda el bar, laboratorio, biblioteca, etc	1	2	3
	24	Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc)	1	2	3
	25	El personal administrativo de la institución educativa está siempre dispuesto a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y comunidad.	1	2	3
	26	Los profesores de la institución educativa están dispuestos siempre a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y padres de familia	1	2	3
	27	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.	1	2	3
	28	Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.	1	2	3

4	Se evidencia buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.				X		
5	Existen políticas organizacionales de gestión y utilización eficaz de los recursos pedagógicos y didácticos en la institución educativa.				X		
6	Los recursos materiales están disponibles para la comunidad educativa.				X		
7	Existe un buen clima institucional donde se involucren todos los agentes educativos.				X		
	Gestión Pedagógica						
8	Los docentes cumplen con las enseñanzas planificadas.				X		
9	Se observa liderazgo de los directivos en el proceso de gestión pedagógica.			X			
10	Participan los docentes en el mejoramiento de aprendizaje de los estudiantes.				X		
11	Evalúan el desempeño de los alumnos de manera integral.				X		
12	Los profesores aplican sus sesiones con herramientas tecnológicas.				X		
13	Hay áreas o programación que permite conocer la formación de los alumnos con necesidades educativas especiales.				X		
14	Los profesores trabajan seriamente en acciones que realiza la Escuela.				X		
15	Los docentes se capacitan constantemente.				X		

	Gestión comunitaria.						
16	Los padres de familia están organizados para trabajar conjuntamente en las acciones comunitarias institucionales.			X			
17	Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los docentes.				X		
18	Los directivos y docentes son amables y cordiales en su atención.				X		
19	El ambiente que se genera en la institución educativa es adecuado para una buena convivencia.				X		
20	Los estudiantes tienen una buena relación entre los miembros de la comunidad educativa.				X		
21	Los directivos resuelven problemas que se presentan dentro de la institución.				X		
22	Las autoridades son las encargadas de crear lazos comunitarios con el personal docente.				X		
	Gestión administrativa y financiera						
23	El Director realiza sus actividades de manera eficaz y transparente				X		
24	Los directivos delegan funciones de manera oportuna y respetando la estructura orgánica.				X		
25	Existe un control adecuado del personal docente y administrativo en el cumplimiento de las labores educativas.			X			
26	El director motiva la participación de padres de familia en las actividades institucionales de la Institución educativa.				X		
27	Existen evidencias de la toma de decisiones en la resolución de problemas por parte de los directivos/docentes.			X			
28	Los directivos informan sobre la gestión de los recursos financieros y su utilización a través de balances en la Institución educativa.				X		

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9		X		
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16		X		
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25		X		
26	X			
27		X		
28	X			
TOTAL	24	4	0	0

Juez/ experto:

Nombres y Apellidos:

Betty Jackeline Avelino Rodríguez

Firma



Santa Elena, 18 de Junio del 2020

VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos : Betty Jackeline Avelino Rodríguez
Carrera : Mgtr. Diseño y Evaluación de Modelos Educativos
Fecha : 18/06/2020

A continuación, le presentamos a usted el instrumento a través de su:

Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento : Cuestionario para medir la Calidad del Servicio

Para evaluar el instrumento (encuesta), Usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA () : Total mente de acuerdo
DA () : De acuerdo
ED () : En desacuerdo
TD () : Total mente en desacuerdo

Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus: objeciones y sugerencias

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	TD	ED	DA	TA	Objeciones	Sugerencias
	EMPATIA						
1	El Director de la institución educativa es atento, educado y brinda un trato amable a los alumnos, docentes y comunidad.				X		
2	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.				X		
3	La institución educativa brinda apoyo a los profesores para que desarrollen de manera eficaz su trabajo docente.				X		

4	La institución educativa muestra interés en los estudiantes y toma cuenta su participación en las actividades y proyectos educativos.				X		
5	La institución educativa muestra interés en la formación integral de los estudiantes.				X		
6	Las autoridades educativas promueven espacios de confraternidad				X		
7	Los horarios de clase que brinda la institución educativa son cómodos para los estudiantes.				X		
SEGURIDAD							
8	El Director cuenta con la logística e información necesaria para dar respuesta a las emergencias o situaciones imprevistas que se puedan suscitar en la institución educativa.				X		
9	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.			X			
10	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.				X		
11	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.				X		
12	Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.				X		
13	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.				X		
14	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.				X		
15	El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.				X		
FIABILIDAD							
16	El director tiene conocimiento del contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores que se lleva a cabo durante el semestre académico.			X			
17	Los servicios complementarios de la educación (atención de padres de familia, psicología, bar) y horarios se prestan según lo prometido.				X		

18	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución educativa es comprensiva y colaboradora para ayudarlo.				X		
19	Cree que el servicio de educación que brinda la institución educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.				X		
20	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.				X		
21	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.				X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA						
22	La institución educativa brinda respuesta inmediata a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.				X		
23	La institución educativa le da a conocer los servicios y horarios que presta de los servicios que brinda el bar, laboratorio, biblioteca, etc			X	X		
24	Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc)			X			
25	El personal administrativo de la institución educativa está siempre dispuesto a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y comunidad.				X		
26	Los profesores de la institución educativa están dispuestos siempre a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y padres de familia			X			
27	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.				X		
28	Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.			X			

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9		X		
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16		X		
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

21	X			
22	X			
23		X		
24		X		
25	X			
26		X		
27	X			
28		X		
TOTAL	22	6	0	0

Juez/ experto:

Nombres y Apellidos:

Betty Jackeline Avelino Rodríguez

Firma



Santa Elena, 18 de Junio del 2020

Evaluación del Instrumento

TITULO TESIS: Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					

VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos : Jaime Gerardo Suárez Quiroz
Carrera : Mgtr. Administración de Empresa
Fecha : 04/06/2020

A continuación, le presentamos a usted el instrumento a través de su:

Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento : Cuestionario para medir la Gerencia Educativa

Para evaluar el instrumento (encuesta), Usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA () : Total mente de acuerdo
DA () : De acuerdo
ED () : En desacuerdo
TD () : Total mente en desacuerdo

Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus: objeciones y sugerencias

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	TD	ED	DA	TA	Objeciones	Sugerencias
	Gestión institucional						
1	Participa en la elaboración de los instrumentos de gestión (PEI – PAT – Manual de Convivencia).				X		
2	Considera a la planificación estratégica como un trabajo de equipo.				X		

3	Evalúan constantemente la gestión que realizan los directivos y docentes en la institución educativa.				X		
4	Se evidencia buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.				X		
5	Existen políticas organizacionales de gestión y utilización eficaz de los recursos pedagógicos y didácticos en la institución educativa.				X		
6	Los recursos materiales están disponibles para la comunidad educativa.				X		
7	Existe un buen clima institucional donde se involucren todos los agentes educativos.				X		
	Gestión Pedagógica						
8	Los docentes cumplen con las enseñanzas planificadas.				X		
9	Se observa liderazgo de los directivos en el proceso de gestión pedagógica.			X			
10	Participan los docentes en el mejoramiento de aprendizaje de los estudiantes.				X		
11	Evalúan el desempeño de los alumnos de manera integral.				X		
12	Los profesores aplican sus sesiones con herramientas tecnológicas.				X		
13	Hay áreas o programación que permite conocer la formación de los alumnos con necesidades educativas especiales.				X		
14	Los profesores trabajan seriamente en acciones que realiza la Escuela.				X		
15	Los docentes se capacitan constantemente.				X		
	Gestión comunitaria.						

16	Los padres de familia están organizados para trabajar conjuntamente en las acciones comunitarias institucionales.			X		
17	Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los docentes.				X	
18	Los directivos y docentes son amables y cordiales en su atención.				X	
19	El ambiente que se genera en la institución educativa es adecuado para una buena convivencia.				X	
20	Los estudiantes tienen una buena relación entre los miembros de la comunidad educativa.				X	
21	Los directivos resuelven problemas que se presentan dentro de la institución.				X	
22	Las autoridades son las encargadas de crear lazos comunitarios con el personal docente.				X	
	Gestión administrativa y financiera					
23	El Director realiza sus actividades de manera eficaz y transparente				X	
24	Los directivos delegan funciones de manera oportuna y respetando la estructura orgánica.				X	
25	Existe un control adecuado del personal docente y administrativo en el cumplimiento de las labores educativas.			X		
26	El director motiva la participación de padres de familia en las actividades institucionales de la Institución educativa.				X	
27	Existen evidencias de la toma de decisiones en la resolución de problemas por parte de los directivos/docentes.			X		
28	Los directivos informan sobre la gestión de los recursos financieros y su utilización a través de balances en la Institución educativa.				X	

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9		X		
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16		X		
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25		X		
26	X			
27		X		
28	X			
TOTAL	24	4	0	0

Juez/ experto:

Nombres y Apellidos:

Jaime Gerardo Suárez Quiroz

Firma



Santa Elena, 04 de Junio del 2020

VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos : Jaime Gerardo Suárez Quiroz
Carrera : Mgtr. Administración de Empresa
Fecha : 04/06/2020

A continuación, le presentamos a usted el instrumento a través de su:

Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento : Cuestionario para medir la Calidad del Servicio

Para evaluar el instrumento (encuesta), Usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA () : Total mente de acuerdo
DA () : De acuerdo
ED () : En desacuerdo
TD () : Total mente en desacuerdo

Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus: objeciones y sugerencias

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	TD	ED	DA	TA	Objeciones	Sugerencias
	EMPATIA						
1	El Director de la institución educativa es atento, educado y brinda un trato amable a los alumnos, docentes y comunidad.				X		
2	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.				X		

3	La institución educativa brinda apoyo a los profesores para que desarrollen de manera eficaz su trabajo docente.				X		
4	La institución educativa muestra interés en los estudiantes y toma cuenta su participación en las actividades y proyectos educativos.				X		
5	La institución educativa muestra interés en la formación integral de los estudiantes.				X		
6	Las autoridades educativas promueven espacios de confraternidad				X		
7	Los horarios de clase que brinda la institución educativa son cómodos para los estudiantes.				X		
	SEGURIDAD						
8	El Director cuenta con la logística e información necesaria para dar respuesta a las emergencias o situaciones imprevistas que se puedan suscitar en la institución educativa.				X		
9	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.			X			
10	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.				X		
11	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.				X		
12	Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.				X		
13	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.				X		
14	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.				X		
15	El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.				X		
	FIABILIDAD						
16	El director tiene conocimiento del contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores que se lleva a cabo durante el semestre académico.			X			

17	Los servicios complementarios de la educación (atención de padres de familia, psicología, bar) y horarios se prestan según lo prometido.				X		
18	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución educativa es comprensiva y colaboradora para ayudarlo.				X		
19	Cree que el servicio de educación que brinda la institución educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.				X		
20	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.				X		
21	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.				X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA						
22	La institución educativa brinda respuesta inmediata a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.				X		
23	La institución educativa le da a conocer los servicios y horarios que presta de los servicios que brinda el bar, laboratorio, biblioteca, etc			X	X		
24	Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc)			X			
25	El personal administrativo de la institución educativa está siempre dispuesto a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y comunidad.				X		
26	Los profesores de la institución educativa están dispuestos siempre a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y padres de familia			X			
27	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.				X		
28	Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.			X			

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9		X		
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16		X		
17	X			
18	X			
19	X			

20	X			
21	X			
22	X			
23		X		
24		X		
25	X			
26		X		
27	X			
28		X		
TOTAL	22	6	0	0

Juez/ experto:

Nombres y Apellidos:

Jaime Gerardo Suárez Quiroz

Firma



Santa Elena, 04 de Junio del 2020

Ficha de Evaluación del Instrumento

**TITULO TESIS: Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”,
Santa Elena – Ecuador, año 2020.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					

4	Se evidencia buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.				X		
5	Existen políticas organizacionales de gestión y utilización eficaz de los recursos pedagógicos y didácticos en la institución educativa.				X		
6	Los recursos materiales están disponibles para la comunidad educativa.				X		
7	Existe un buen clima institucional donde se involucren todos los agentes educativos.				X		
	Gestión Pedagógica						
8	Los docentes cumplen con las enseñanzas planificadas.				X		
9	Se observa liderazgo de los directivos en el proceso de gestión pedagógica.			X			
10	Participan los docentes en el mejoramiento de aprendizaje de los estudiantes.				X		
11	Evalúan el desempeño de los alumnos de manera integral.			X			
12	Los profesores aplican sus sesiones con herramientas tecnológicas.			X			
13	Hay áreas o programación que permite conocer la formación de los alumnos con necesidades educativas especiales.				X		
14	Los profesores trabajan seriamente en acciones que realiza la Escuela.				X		
15	Los docentes se capacitan constantemente.				X		
	Gestión comunitaria.						

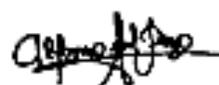
16	Los padres de familia están organizados para trabajar conjuntamente en las acciones comunitarias institucionales.			X		
17	Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los docentes.				X	
18	Los directivos y docentes son amables y cordiales en su atención.				X	
19	El ambiente que se genera en la institución educativa es adecuado para una buena convivencia.				X	
20	Los estudiantes tienen una buena relación entre los miembros de la comunidad educativa.				X	
21	Los directivos resuelven problemas que se presentan dentro de la institución.				X	
22	Las autoridades son las encargadas de crear lazos comunitarios con el personal docente.				X	
	Gestión administrativa y financiera					
23	El Director realiza sus actividades de manera eficaz y transparente				X	
24	Los directivos delegan funciones de manera oportuna y respetando la estructura orgánica.				X	
25	Existe un control adecuado del personal docente y administrativo en el cumplimiento de las labores educativas.			X		
26	El director motiva la participación de padres de familia en las actividades institucionales de la Institución educativa.				X	
27	Existen evidencias de la toma de decisiones en la resolución de problemas por parte de los directivos/docentes.			X		
28	Los directivos informan sobre la gestión de los recursos financieros y su utilización a través de balances en la Institución educativa.				X	

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9		X		
10	X			
11		X		
12		X		
13	X			
14	X			
15	X			
16		X		
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25		X		
26	X			
27		X		
28	X			
TOTAL	22	6	0	0

Juez/ experto:



Firma

Nombres y Apellidos:

Alfonso Duvert Del Pezo Tomalá

Santa Elena, 8 de Junio del 2020

VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos : Alfonzo Duverli Del Pezo Tomalá
Carrera : Mgtr. Diseño y Evaluación de Modelos Educativos
Fecha : 8/06/2020

A continuación, le presentamos a usted el instrumento a través de su:

Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento : Cuestionario para medir la Calidad del Servicio

Para evaluar el instrumento (encuesta), Usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA () : Total mente de acuerdo
DA () : De acuerdo
ED () : En desacuerdo
TD () : Total mente en desacuerdo

Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus: objeciones y sugerencias

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	TD	ED	DA	TA	Objeciones	Sugerencias
	EMPATIA						
1	El Director de la institución educativa es atento, educado y brinda un trato amable a los alumnos, docentes y comunidad.				X		
2	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.				X		

3	La institución educativa brinda apoyo a los profesores para que desarrollen de manera eficaz su trabajo docente.				X		
4	La institución educativa muestra interés en los estudiantes y toma cuenta su participación en las actividades y proyectos educativos.				X		
5	La institución educativa muestra interés en la formación integral de los estudiantes.				X		
6	Las autoridades educativas promueven espacios de confraternidad				X		
7	Los horarios de clase que brinda la institución educativa son cómodos para los estudiantes.				X		
	SEGURIDAD						
8	El Director cuenta con la logística e información necesaria para dar respuesta a las emergencias o situaciones imprevistas que se puedan suscitar en la institución educativa.				X		
9	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.				X		
10	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.				X		
11	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.				X		
12	Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.				X		
13	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.				X		
14	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.				X		
15	El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.				X		
	FIABILIDAD						
16	El director tiene conocimiento del contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores que se lleva a cabo durante el semestre académico.				X		
17	Los servicios complementarios de la educación (atención de padres de familia, psicología, bar) y horarios se prestan según lo prometido.				X		

18	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución educativa es comprensiva y colaboradora para ayudarlo.				X		
19	Cree que el servicio de educación que brinda la institución educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.				X		
20	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.				X		
21	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.				X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA						
22	La institución educativa brinda respuesta inmediata a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.				X		
23	La institución educativa le da a conocer los servicios y horarios que presta de los servicios que brinda el bar, laboratorio, biblioteca, etc			X	X		
24	Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc)			X			
25	El personal administrativo de la institución educativa está siempre dispuesto a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y comunidad.				X		
26	Los profesores de la institución educativa están dispuestos siempre a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y padres de familia				X		
27	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.				X		
28	Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.			X	X		

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

21	X			
22	X			
23		X		
24		X		
25	X			
26	X			
27	X			
28		X		
TOTAL	25	3	0	0

Juez/ experto:



Nombres y Apellidos:

Firma

Alfonzo Duverli Del Pezo Tomalá

Santa Elena, 8 de Junio del 2020

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Gerencia educativa

OBJETIVO: Conocer el nivel de la Gerencia Educativa en la Escuela "Presidente Alfaro", Santa Elena – Ecuador, año 2020

DIRIGIDO A: Docente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Córdova Pintado Manuel Jesús

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: Alto

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



Dr. Manuel J. Córdova Pintado
DOCENTE UCV - PIURA

FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			Criterios de validación								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GERENCIA EDUCATIVA	GESTIÓN INSTITUCIONAL	Organización institucional	1. Participa en la elaboración de los instrumentos de gestión (PEI – PAT – Manual de Convivencia). 2. Considera a la planificación estratégica como un trabajo de equipo. 3. Evalúan constantemente la gestión que realizan los directivos y docentes en la institución educativa.				x		x		x		x		
		Relaciones Interpersonales	1. Se evidencia buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa. 2. Existe un buen clima institucional donde se involucren todos los agentes educativos.				x		x		x		x		
		Políticas educativas	1. Los recursos materiales están disponibles para la comunidad educativa. 2. Existen políticas organizacionales de gestión y utilización eficaz de los recursos pedagógicos y didácticos en la institución educativa.				x		x		x		x		

GESTIÓN PEDAGÓGICA	Proyectos educativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los docentes cumplen con las enseñanzas planificadas. 2. Se observa liderazgo de los directivos en el proceso de gestión pedagógica. 3. Hay áreas o programación que permite conocer la formación de los alumnos con necesidades educativas especiales. 				x		x		x		x	
	Metodologías educativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participan los docentes en el mejoramiento de aprendizaje de los estudiantes. 2. Los profesores aplican sus sesiones con herramientas tecnológicas. 3. Los profesores trabajan seriamente en acciones que realiza la Escuela. 				x		x		x		x	
	Evaluación de resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúan el desempeño de los alumnos de manera integral. 2. Los docentes se capacitan constantemente. 				x		x		x		x	
	GESTIÓN COMUNITARIA	Vinculación con la comunidad educativa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los padres de familia están organizados para trabajar conjuntamente en las acciones comunitarias institucionales. 2. Se encuentra satisfecho con la atención brindada por los docentes. 3. Los directivos y docentes son amables y cordiales en su atención. 				x		x		x		x

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Calidad del Servicio

OBJETIVO: Conocer el nivel de la Calidad del Servicio en la Escuela "Presidente Alfaro", Santa Elena – Ecuador, año 2020

DIRIGIDO A: Directivo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Córdova Pintado Manuel Jesús

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: Alto

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



Dr. Manuel J. Córdova Pintado
DOCENTE UCV - PIURA

FIRMA DEL EVALUADOR

FIRMA DEL EVALUADOR
MATRIZ DE VALIDACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO

TÍTULO DE LA TESIS: Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			Criterios de validación								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO	EMPATÍA	Atención personalizada	1. El Director de la institución educativa es atento, educado y brinda un trato amable a los alumnos, docentes y comunidad. 2. Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.				x		x		x		x		
		Requerimientos del cliente	1. La institución educativa brinda apoyo a los profesores para que desarrollen de manera eficaz su trabajo docente. 2. La institución educativa muestra interés en los estudiantes y toma cuenta su participación en las actividades y proyectos educativos.				x		x		x		x		
		Motivación	1. La institución educativa muestra interés en la formación integral de los estudiantes. 2. Las autoridades educativas promueven espacios de confraternidad. 3. Los horarios de clase que brinda la institución educativa son cómodos para los estudiantes.				x		x		x		x		

SEGURIDAD	Plan de emergencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Director cuenta con la logística e información necesaria para dar respuesta a las emergencias o situaciones imprevistas que se puedan suscitar en la institución educativa. 2. Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes. 				x		x		x		x	
	Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad. 2. Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error. 3. Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes. 				x		x		x		x	
	Personal capacitado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente. 2. Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad. 3. El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes. 				x		x		x		x	
	FIABILIDAD	Desempeño coordinado	<ol style="list-style-type: none"> 1. El director tiene conocimiento del contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores que se lleva a cabo durante el semestre académico. 2. Los servicios complementarios de la educación (atención de padres de familia, psicología, bar) y horarios se prestan según lo prometido. 				x		x		x		x

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Capacidad instalada	<p>1. Los servicios complementarios de la educación (atención de padres de familia, psicología, bar) y horarios se prestan según lo prometido.</p> <p>2. Cree que el servicio de educación que brinda la institución educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.</p>				x		x		x		x	
	Mantenimientos preventivos	<p>1. Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.</p> <p>2. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.</p>				x		x		x		x	
	Competitividad	<p>1. La institución educativa brinda respuesta inmediata a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.</p> <p>2. La institución educativa le da a conocer los servicios y horarios que presta de los servicios que brinda el bar, laboratorio, biblioteca, etc.</p>				x		x		x		x	

		Manejo de conflictos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc). 2. El personal administrativo de la institución educativa está siempre dispuesto a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y comunidad. 				x		x		x		x		
		Solución del problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los profesores de la institución educativa están dispuestos siempre a brindarles atención inmediata y ayudar a los estudiantes y padres de familia. 2. El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes. 3. Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes. 				x		x		x		x		

Anexo 4 Resultados de confiabilidad del instrumento
Gerencia educativa

PRUEBA PILOTO: CÁLCULO ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,944	28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	49,87	141,154	,869	,938
VAR00002	49,97	145,620	,760	,941
VAR00003	50,10	148,300	,517	,944
VAR00004	50,00	152,000	,435	,945
VAR00005	49,87	146,671	,653	,942
VAR00006	50,13	150,464	,456	,944
VAR00007	50,13	139,844	,769	,940
VAR00008	50,57	151,426	,288	,948
VAR00009	50,27	143,582	,747	,940
VAR00010	50,13	144,809	,598	,943
VAR00011	50,43	142,668	,695	,941
VAR00012	50,17	141,109	,682	,941
VAR00013	50,27	139,237	,757	,940
VAR00014	50,00	140,069	,757	,940
VAR00015	50,23	136,737	,787	,939
VAR00016	50,33	141,333	,692	,941
VAR00017	50,43	142,668	,695	,941
VAR00018	50,27	139,237	,757	,940
VAR00019	50,00	140,069	,757	,940
VAR00020	50,17	141,109	,682	,941
VAR00021	50,27	139,237	,757	,940
VAR00022	50,00	140,069	,757	,940
VAR00023	50,23	136,737	,787	,939
VAR00024	50,33	141,333	,692	,944
VAR00025	50,23	139,151	,736	,940
VAR00026	50,03	146,447	,678	,941
VAR00027	50,00	140,069	,757	,940
VAR00028	50,23	136,737	,787	,939

Calidad del servicio
CÁLCULO ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	28

Estadísticas de total de elemento

	Varianza de		Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	escala si el elemento se ha suprimido		
VAR00001	42,70	126,148	,660	,920
VAR00002	42,83	126,213	,651	,922
VAR00003	43,07	127,857	,589	,923
VAR00004	42,93	126,961	,614	,924
VAR00005	42,47	127,223	,662	,922
VAR00006	42,20	126,441	,698	,923
VAR00007	42,63	129,757	,529	,920
VAR00008	42,87	134,809	,281	,920
VAR00009	42,97	136,102	,231	,925
VAR00010	43,10	137,266	,213	,920
VAR00011	42,67	127,402	,623	,921
VAR00012	42,83	130,764	,503	,926
VAR00013	42,53	125,637	,627	,922
VAR00014	42,73	123,789	,750	,920
VAR00015	42,97	130,654	,518	,921
VAR00016	42,73	128,547	,548	,920
VAR00017	42,67	122,092	,767	,916
VAR00018	42,97	126,102	,593	,916
VAR00019	43,10	125,128	,657	,914
VAR00020	43,30	123,666	,746	,923
VAR00021	42,97	130,654	,518	,923
VAR00022	42,73	128,547	,548	,920
VAR00023	43,30	123,666	,746	,921
VAR00024	42,97	130,654	,518	,920
VAR00025	42,97	130,654	,518	,919
VAR00026	42,73	128,547	,548	,919
VAR00027	42,97	126,102	,593	,922
VAR00028	43,10	125,128	,657	,920

Anexo 5 Carta de autorización de la Institución Educativa

Santa Elena, Mayo del 2020.

MSc. José Suárez Domínguez
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “PRESIDENTE
ALFARO”
Presente.-

De mis consideraciones:

La suscrita **Ing. Betsy Elizabeth Perero Borbor**, con **C.I. 0922690771**, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación, Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo de la Ciudad de Piura – Perú, por medio de la presente solicito a usted que me autorice a **desarrollar mi proyecto de investigación** cuyo tema es: Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela “Presidente Alfaro”, Santa Elena – Ecuador, año 2020. En la institución que usted dignamente dirige, con la cual obtendré el grado de Maestro en Administración de la Educación en la Universidad antes mencionada.

Esperando que la presente tenga una acogida favorable me suscribo de usted, no sin antes referirle mis agradecimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Ing. Betsy Perero Borbor
C.I 0922690771



Official stamp of the school: ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "PRESIDENTE ALFARO", DIRECCIÓN SANTA ELENA ECUADOR.

Carta de autorización de prueba piloto

Santa Elena, Martes 09 de Junio del 2020.

Señora

Directora de la EEBF "Roberto Alejandro Narváez"

MSc. Elena Muñoz Mirabá

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo, **Ing. Betsy Elizabeth Perero Borbor**, con **C.I. 0922690771**, conectora de su gran espíritu de colaboración me dirijo a usted distinguida autoridad, para solicitarle de la manera más comedida que autorice la participación de los docentes de la institución, para poderles realizar una **PRUEBA PILOTO**; requisito que me pide la Universidad César Vallejo de Piura – Perú, para obtener la mención de Magister en Administración Educativa.

Para lo cual le hare llegar el cuestionario con los ITEMS correspondiente, para que sus distinguidos docentes, los analicen y procedan a dar respuestas a los mismos.

Esperando contar con su valiosa ayuda, quedo de antemano muy agradecida, por la atención prestada a la misiva.

Atentamente,



Ing. Betsy Perero Borbor
C.I 0922690771



Carta de autorización para aplicar encuesta en Institución educativa

Santa Elena, lunes 15 de Junio del 2020.

MSc. José Suárez Domínguez
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "PRESIDENTE ALFARO"
Ciudad.

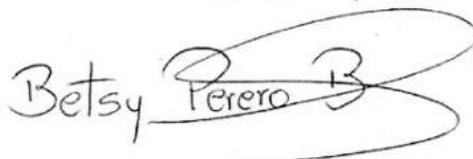
De mis consideraciones:

Yo, **Ing. Betsy Elizabeth Perero Borbor**, con **C.I. 0922690771**, conocedora de su gran espíritu de colaboración me dirijo a usted distinguida autoridad, para solicitarle de la manera más comedida que autorice la participación de los docentes de la institución, para poderles realizar una **Encuesta**; requisito que me pide la Universidad César Vallejo de Piura – Perú, para obtener la mención de Magister en Administración Educativa.

Para lo cual le haré llegar el cuestionario con los ITEMS correspondientes, para que sus distinguidos docentes, los analicen y procedan a dar respuestas a los mismos.

Esperando contar con su valiosa ayuda, quedo de antemano muy agradecida, por la atención prestada a la misiva.

Atentamente,



Ing. Betsy Perero Borbor
C.I 0922690771



Anexo 6 Informe de Turnitin – Reporte de similitud

CAPTURA DE PANTALLA TURNITIN 18% REALIZADO POR LA UNIDAD DE POSGRADO PIURA / DR. YVÁN MENDÍVEZ ESPINOZA / DTC

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&BDS=1&lang=es&u=1073627063&o=1476724955

feedback studio | Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela "Presidente Alfaro", Santa Elena – Ecuador, año 2020

19 de 505

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Gerencia educativa y la calidad del servicio que brinda la Escuela
"Presidente Alfaro", Santa Elena – Ecuador, año 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:
Perero Borbor, Betsy Elizabeth (ORCID: 0000-0003-4654-1198)

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Detalle	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
3	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1 %
4	www.labdp.ua.es Fuente de Internet	<1 %
5	dspace.espoeh.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
6	cybertesis.unmms.edu...	<1 %

Página: 1 de 35 Número de palabras: 9726 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution Activado

09:16 16/12/2020

Anexo 7 Currículo de expertos

CURRICULUM VITAE

MSc. BETTY JACKELINE AVELINO RODRÍGUEZ

INFORMACIÓN PERSONAL:

Cédula de Identidad	0911381895
Fecha de nacimiento	7 de abril de 1967
Teléfono	0985955234
Correo Electrónico	bettyavelino@hotmail.com
Dirección	Barrio Otto Arosemena Gómez
Ciudad- Provincia	Santa Elena.

INSTRUCCIÓN FORMAL:

TÍTULO MAGÍSTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN	INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMRESARIAL DE GUAYAQUIL
LCDA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
PROF. DE SEGUNDA ENSEÑANZA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

REFERENCIAS LABORALES:

CARGO	INSTITUCIÓN	TIEMPO
RECTORA	JESÚS EL SALVADOR	3 AÑOS
DIRECTORA	EEB "CIUDAD DE QUITO"	2 AÑOS 6 MESES
DOCENTE	UNIDAD EDUCATIVA DEL MILINEO C-B	5 AÑOS
DOCENTE	UNIDAD EDUCATIVA DIECIOCHO DE AGOSTO	5 AÑOS



MSc. Betty Avelino Rodríguez
0911381895
MAGÍSTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN DE MODELOS EDUCATIVOS.

Curriculum Vitae

MBA. JAIME GERARDO SUÁREZ QUIROZ

✓ INFORMACIÓN PERSONAL:

✚ Cédula de Identidad - DNI:	0923562524
✚ Fecha de nacimiento:	08 DE JUNIO DE 1984
✚ Teléfono:	099 948 2870
✚ Correo electrónico:	jasuqui0806@gmail.com
✚ Dirección:	Calle Simón Bolívar y 18 de Agosto
✚ Ciudad-Provincia-País:	Santa Elena, Cantón Santa Elena, Ecuador

✓ INSTRUCCIÓN FORMAL:

TITULO	INSTITUCIÓN	NIVEL
✚ MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION NEGOCIOS INTERNACIONALES	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	CUARTO NIVEL
✚ INGENIERO COMERCIAL	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA	TERCER NIVEL
✚ BACHILLER CONTABLE	COLEGIO DR. LUIS CÉLLERI ÁVILES	BACHILLERATO

✓ REFERENCIAS LABORALES:

CARGO:	INSTITUCIÓN	TIEMPO
✚ ASAMBLEISTA	ASAMBLEA NACIONAL	4 AÑOS
✚ DIRECTORA FINANCIERA PROVINCIAL	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS	8 AÑOS
✚ CORONEL - JEFE	CUPERO DE BOMEROS DE SALINAS	10 AÑO



MBA. JAIME SUÁREZ QUIROZ
CI – DNI- 0923562524

CURRICULUM VITAE

MSc. ALFONSO DUVERLY DEL PEZO TOMALA

INFORMACIÓN PERSONAL:

Cédula de Identidad	0922433990
Fecha de nacimiento	17 de JULIO DE 1983
Teléfono	0962547264
Correo Electrónico	duverlydelpezo@gmail.com
Dirección	Barrio Teofilo Bucaram
Ciudad- Provincia	La Libertad - Santa Elena.

INSTRUCCIÓN FORMAL:

TÍTULO MAGÍSTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN	INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMRESARIAL DE GUAYAQUIL
LCD0. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

REFERENCIAS LABORALES:

CARGO	INSTITUCIÓN	TIEMPO
DOCENTE	JESÚS EL SALVADOR	3 AÑOS
VICERRECTOR	U.E. PENINSULA DE SANTA ELENA	2 AÑOS
DIRECTOR	ESCUELA NUEVOS HORIZONTES	1 AÑOS
DOCENTE	U. E. OTTO AROSEMENA GOMEZ	2 AÑOS



MSc. ALFONSO D. DEL PEZO TOMALA
0922433990
MAGÍSTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN DE MODELOS EDUCATIVOS.