



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
EDUCACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA**

Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa  
“Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Educación y Gestión Educativa

**AUTORA:**

Trigoso Estrella, Jany Raquel (ORCID: 0000-0003-4180-7276)

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por ser luz que me ilumina y ser siempre mi fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida.

A la memoria de mi madre, Rister Estrella Rengifo, quien siempre me transmitió su fortaleza y su espíritu luchador.

A mi hijo Kevin, por motivar cada una de mis metas, por su paciencia, su comprensión y su apoyo incondicional.

Jany

## Agradecimiento

Al Dr. José Manuel Delgado Bardales, por su asesoría, brindándome su orientación para el desarrollo de la presente investigación. Al personal de la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, como fuente de inspiración y por la colaboración en la realización del presente estudio.

La autora.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables, operacionalización .....	17
3.3 Población, muestra y muestreo .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .....	20
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Métodos de análisis de información.....	23
3.7 Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
Anexos	
Matriz de operacionalización de variables	
Matriz de consistencia	
Instrumentos de recolección de datos	
Validación de instrumentos	
Índice de confiabilidad	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	
Declaratoria de autenticidad de la autora	
Declaratoria de autenticidad del asesor	

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión educativa de la institución educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020 .....	24
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020. ....	24
Tabla 3. Cruce de respuestas entre las variables gestión educativa y calidad de servicio .....	25
Tabla 4. Resultados Chi cuadrado .....	26

## Resumen

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020; de tal manera, que el tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional, la muestra lo conformaron 38 docentes, para el recojo de información se utilizó el cuestionario como instrumento; se llegó a la conclusión, que, existe relación significativa entre la Gestión educativa y la calidad de servicio que se brinda en la institución educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020; como el alfa (Sig.) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula; con un 95% de confianza se acepta la hipótesis de investigación, de lo que se deduce que las variables son dependientes; lo que indica que a mayor gestión educativa, mejor será la calidad de servicio y a la inversa, aunque otros factores intervienen entre ellos. El nivel de gestión educativa, fue “Medio”, lo que indica que, falta presentar proyectos para gestionar su ejecución. Asimismo, el nivel de calidad de servicio es “Bueno”, lo que indica que, a pesar que hay muchas deficiencias en cuanto a infraestructura y acondicionamiento los docentes y administrativos se esfuerzan por brindar un servicio de calidad

Palabras clave: institucional, administrativa, pedagógica, fiabilidad, empatía

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between educational management and quality of service at the “Ángel Custodio García Ramírez” Educational Institution, Tarapoto 2020; in such a way that the type of study was non-experimental with descriptive correlational design, the sample was made up of 38 teachers, for the collection of information the questionnaire was used as an instrument; It was concluded that there is a significant relationship between educational management and the quality of service provided at the “Ángel Custodio García Ramírez” educational institution, Tarapoto 2020; since the alpha (Sig.) is less than 0.05, the null hypothesis is rejected; with 95% confidence, the research hypothesis is accepted, from which it follows that the variables are dependent; which indicates that the more educational management, the better the quality of service and vice versa, although other factors intervene between them. The level of educational management was “Medium”, which indicates that projects need to be submitted to manage their execution. Likewise, the level of quality of service is "Good", which indicates that, despite the fact that there are many deficiencies in terms of infrastructure and conditioning, teachers and administrators strive to provide quality service.

Keyword: institutional, administrative, pedagogical, reliability, empathy

## **I. INTRODUCCIÓN**

Como resultado de los cambios y reestructuraciones de hacia fines del siglo XX y en el presente, las políticas educativas en América Latina tienen procedimientos descentralizados y cambios auxiliares según las progresiones que el área y la sociedad están experimentando en este nivel global lograr organizaciones instructivas adaptables que les permitan reaccionar a las demandas de la naturaleza y los objetivos instructivos importantes para ensamblar la sociedad, con individuos capaces y morales aptos para cambiar su condición. Un componente importante en la naturaleza de la ejecución de la IE en la actualidad es la administración educativa. Por ello, los ministerios de educación lo consideran uno de los aspectos fundamentales para lograr la calidad de la educación. El Perú no está ajeno a estos radicales cambios en el mundo y especialmente en América Latina, un lugar donde la coyuntura entre Estado y sociedad civil está cambiando debido al papel más importante que juegan los mercados particularmente restringidos y complicados en educación.

En este marco, la educación peruana recibe críticas por la calidad de sus acciones, innovación y desarrollo de habilidades humanas. Esto depende en gran medida no solo de la acción pedagógica, sino también de la gestión administrativa. Para que el marco de formación asuma un trabajo vital, debe vencer las restricciones actuales, algunas de las cuales son institucionales, jerárquicas y administrativas. La organización escolar actual regula los horarios de ejecución y control formalistas, imprecisos y, por lo tanto, difíciles de ajustar a circunstancias diversas y cambiantes. El título está restringido a la administración general de activos y está separado de las asignaciones educativas. No da marcadores de ejecución y previene la construcción de una visión mundial de la asociación. Esta situación surge de conceptos erróneos sobre los términos: gestión, gestión de recursos y gestión de la educación. En diferentes casos, se da necesidad a la administración de RRHH, es decir, a los educadores. Están los individuos que, al avanzar hacia una administración instructiva como activo de la junta, ofrecen necesidad al reparto de activos.

Asimismo, hay quienes afirman que para el cambio de administración instructiva en el Perú es importante derrotar la visión académica de la formación. Otros comprenden la administración de información por parte de la organización instructiva, la organización de una IE debe estar comprometida con la construcción de la utilización de la información, desarrollando mentalidades relacionales para una concurrencia razonable, teniendo como hombre para la actividad académica el aprendizaje y no la educación, es que , avanzando en el desarrollo del propio aprendizaje. De esta manera, están los individuos que reconocen la junta como organización, incluso la consideran igual: sin embargo, los ejecutivos están en la creación y el curso de las cosas por venir, y fabrican las condiciones para que ese futuro se resuelva.

Es precisamente en este punto de vista donde se sitúa la idea de autoridad, como la formación de las condiciones para el futuro instructivo que debemos realizar. Esto implica que debe tener un compromiso que debe cumplir, que elija a las personas que se consideran aptas para actualizarlo (directores, educadores y jefes), que las actividades se personalicen y ejecuten con el objetivo de que sean concretas y que las cuestiones que lo previenen se comprenden, por fin, desde la producción de activos y su supervisión hasta la obtención de las personas vitales y la actualización de las actividades fundamentales. En la década actual, los marcos de instrucción están experimentando un largo proceso de renovación que comenzó incluso antes de que comenzaran a considerar de manera eficiente las opciones mundiales para coordinar el cambio. Este procedimiento es parte de una técnica resumida en toda América Latina para mejorar la competencia y la viabilidad del marco de instrucción a través de los ejecutivos de procedimientos y activos instructivos.

Esto implica percibir la descentralización como un desarrollo nacional, pero además de los diferentes esfuerzos cercanos para avanzar en la profesionalización del docente, la apertura de espacios vecinales para la verbalización de enfoques y el fortalecimiento de las IE como motivo de elección / actividad del marco y ordenamiento instructivo. Estas tendencias,

tanto macrosociales como intrapedagógicas, tienen efectos dudosos en las prácticas y reflexiones que se generan diferentes niveles del sistema educativo. Estas nuevas y complicadas autoobservaciones del sistema educativo han contribuido a definir con mayor claridad los problemas y dilemas en el modelo de organización educativa que se ha venido aplicando hasta ahora.

La Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez” brinda servicio educativo en el nivel primaria y secundaria, en estos últimos años se ha venido observando que hay deficiencias en la calidad de servicio, dado que muchos padres se quejan de la mala atención por parte de la secretaria, asimismo, hay ausencia de docentes en algunas áreas curriculares, ocasionando que los estudiantes se retrasen en sus materias. En cuanto a la gestión educativa poco o nada hacen por buscar mejoría, puesto que hace poco, cambiaron de director y éste, desconoce lo que acontece en la institución que dirige, falta liderazgo ya que los docentes y administrativos desconocen de los instrumentos de gestión; motivo por el cual, se vio la urgencia de elaborar esta investigación con el propósito de conocer la forma de administrar la educación se asocia con el servicio de calidad que brinda la institución educativa; de esta manera se podrá contribuir con aportar alternativas de solución en bien de la educación de los estudiantes.

Por lo que, se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión educativa con la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020?; y como problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de gestión educativa en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020?; ii) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020?

La investigación se justifica por conveniencia, ya que el realizar el presente estudio permitirá conocer a profundidad la gestión educativa y de como este, se asocia con la calidad del servicio en la institución educativa. Es relevante socialmente porque se basa en la contribución de la reflexión y la mejora de la gestión educativa a nivel institucional, así como en la prestación de un

servicio de calidad a los usuarios del establecimiento educativo estudiado. Implicancias prácticas. Porque va a ayudar a conocer la asociación que entre la gestión educativa y la calidad del servicio prestado en la institución educativa. Dado que la temática trabajada guiará a cumplir con los objetivos de investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos se buscará mejorar la calidad de servicio enmarcados en el Currículo Nacional de Educación Básica. Valor teórico. Por ser una investigación de tipo básico, transversal fundamentada en teorías de diversos autores cuyos aportes darán el soporte científico que pasarán a formar parte del campo gnoseológico de la ciencia. Utilidad metodológica, la importancia depende de la forma en que, aplicando la estrategia lógica, se planificaron los instrumentos, así mismo se aprueba y precisamente en ese punto, se aplicarán los procedimientos individuales, por ejemplo, percepción, la utilización de encuestas para decidir la relación que existe entre instructivos administración y naturaleza de la administración.

El objetivo general de investigación fue: determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020. Asimismo, los objetivos específicos: (i) Conocer el nivel de gestión educativa de la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020. (ii) Identificar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020. El estudio propuesto como hipótesis general, La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020. Asimismo, se formularon las hipótesis específicas: (H1) La gestión educativa en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020, es regular; (H2) La calidad de servicio que brindan en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020; es malo.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio se respalda en antecedentes encontrados a nivel internacional como, Martínez, J. (2018), *Estrategias para la mejoría de la calidad de la educación básica en el estado Carabobo*. (Artículo científico). Universidad de los Andes Mérida de Venezuela. El tipo de investigación fue básico, la muestra lo conformó 60 propuestas de estrategias, la técnica utilizada fue el registro bibliográfico y el instrumento las fichas bibliográficas; se llegó a la conclusión, el nivel básico de educación presentó técnicas que pueden dar la vuelta a esta circunstancia, se centra en la descentralización que da independencia a las actividades dinámicas y normativas de las menos difíciles a las más impredecibles y llega al procedimiento de descentralización de la municipalización para hacerlo más productivo y de alto calibre, donde los emprendimientos educativos escolares son un factor crucial para la naturaleza de la educación. La administración pública del nuevo milenio ha planteado que la gestión educativa debe apuntar a la consecución de las metas educativas y satisfacer las necesidades básicas de alumnos, padres, docentes y sociedad en general y buscar un modelo de país unido, ético y participativo.

Requejo, A. Buenaluque, E. (2018), *Diseño de una estrategia de gestión educativa para optimizar la convivencia en los liceos de Ciudad de Bolívar*. (Artículo científico). Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. El tipo de investigación no experimental, diseño propositivo, población muestral 23 liceos, técnica encuesta, instrumento entrevista. Concluyeron, que, la educación es uno de los factores más primordiales de los niños y adolescentes; además, toda la formación que queramos darles debe tener lugar en un entorno de convivencia adecuado. Por ello, el objetivo de nuestra investigación es cómo mejorar la convivencia de los colegios de nuestra instalación, y creemos que podrían enfocarse en la gestión educativa y desarrollar un método para distribuir de manera óptima la escuela y mejorar la convivencia. Destacan las diversas apariciones de maestros, alumnos, tutores y directivos, mientras realizan sus labores en espacios hostiles, muestran la menor paciencia, comunicación, camaradería y respeto en un ambiente de trabajo duro en ocasiones, para solucionar estos problemas.

Ordoñez, M. (2018), *Modelo de gestión educativa estratégica programa escuelas de calidad*. (Artículo científico). Universidad Abierta y a distancia de México. Investigación no experimental, diseño propositivo, muestra 223 maestros, la técnica utilizada fue la entrevista, como instrumento la entrevista estructurada. Llegó a la conclusión, la transformación de la gestión escolar mejorar la naturaleza de la formación fundamental tiene algunas implicaciones y sugerencias; es un procedimiento de cambio de largo plazo, que está en el punto focal de la considerable cantidad de prácticas de los socios de la escuela (jefes, educadores, suplentes, tutores, jefes, consejeros y personal de cuidado) y propicia la creación y unión del camino. hacer único, que permite mejorar la adecuación y productividad, lograr valor, significación y pertinencia de la actividad instructiva.

Riestra, A. (2018), *La gestión educativa: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Colombia sede Manizales, Colombia. El tipo de investigación básica con diseño descriptivo, la muestra lo conformaron 23 teorías relacionadas al tema de la gestión educativa, la técnica utilizada fue el registro documentario y el instrumento el fichaje. Concluyó, esto se ha evidenciado por una clara influencia de las teorías organizacionales y gerenciales propias del sector administrativo en las diversas prácticas utilizadas por los gerentes educativos para cumplir con su rol como directores del establecimiento educativo. Sostiene que la gestión educativa se convierte en un enlace entre las prácticas gerenciales que se completan bajo el apoyo del plantel instructivo y las diferentes especulaciones jerárquicas y regulatorias en el campo de la formación fundamental legítima.

Neciozup, T. (2018), *La gestión educativa y su incidencia en la educación de adolescentes de contextos bilingües: maya-castellano*. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Simón. Cochabamba, Bolivia. Diseño no experimental, descriptivo correlacional, muestra 180 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones: los problemas actuales que se observan que impiden la finalización de la educación de adultos. Se familiarizan con el proceso de educación maya en

Yucatán, se asocian en una ruta uniforme durante todo el trámite, el cual se considera a lo largo de la administración institucional, considerando los diferentes activos de la asociación, por ejemplo, presupuestario, individual y material. Dada la población autoritaria de la población común y maya y de todas las asociaciones de administración en el ordenamiento de opciones en contraste con los temas encontrados y en la red de la sociedad, como método para continuar las capacidades jerárquicas y decidir las elecciones que hace la sociedad en el ámbito específico, quienes toman eso podemos organizar los distintos actores educativos.

A nivel nacional, Pérez, R. (2017), *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA*. (Artículo científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Investigación no experimental, diseño correlacional, población muestral 120 universitarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Donde concluyó, se ha demostrado que es normal en todas las perspectivas que abarca, la administración institucional, gerencial y curricular. La variable calidad, que depende de una preparación competente, al ser investigada, ponderada y estimada, demostró que los marcadores de calidad por región curricular apenas llegaban al nivel típico, muy lejos de los niveles de calidad exigidos por los principios universales.

Quispe, B. (2018), *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. El diseño correlacional, muestra 280 padres de familia, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, esto, la calidad de la educación es cada vez más importante para los participantes que utilizan sus servicios de manera directa e indirectamente. Por esta razón, el manejo de la calidad forma parte del logro de los objetivos mediante la planificación, el seguimiento, el aseguramiento y la mejora de la calidad. Esta tesis propone un modelo de relación que distingue algunos factores que influyen en la organización y naturaleza de las asociaciones escolares. Se realizó una investigación de la realidad del marco instructivo peruano y de cada uno de

sus segmentos, destacando la formación como motivo del desarrollo y avance de cada nación.

Andía, B. (2018), *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Tipo de investigación cuantitativo, no experimental, aplicada y transversal, diseño descriptivo – correlacional; muestra 120 alumnos, técnica fichaje, instrumento la ficha de observación. Donde concluyó, que el grado de relación entre la gestión institucional y la calidad de la educación es moderado, como lo muestra la prueba de especulación general (p-estima asintótica (dos seguidos) = 0.015, que está por debajo de 0.05) y los números. Se resolvió el nivel de conexión moderada entre la administración y la naturaleza de las organizaciones instructivas significativas. Como apareció en la prueba de la teoría general (p-estima o sig. Asintótica (bilateral) = 0,001, que está por debajo de 0,05) y aparecieron los números. Se resolvió el nivel de conexión moderada entre las conexiones relacionales y la naturaleza del entrenamiento. Como apareció en la prueba de teoría general (p-estima o sig. Asintótica (bilateral) = 0.020, que está por debajo de 0.05) y los números aparecieron.

Castro, L. (2018), *La calidad de servicio en las escuelas secundarias de la provincia de Lampa – Puno*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Huamanga. Ayacucho, Perú. Investigación no experimental, tipo descriptivo, población y muestra 60 docentes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyendo, que la relación positiva entre la administración institucional y la calidad de la administración con un nivel bajo ( $r = 590$ ). Sea como fuere, poco a poco la calidad de la administración no mejora prácticamente nada.

La investigación contempla las teorías siguientes: Gestión educativa, se describe mediante una visión expansiva de las posibilidades genuinas de una asociación para iluminar una circunstancia o lograr un objetivo específico. Se caracteriza por la disposición de medidas coordinadas para lograr un objetivo en un tiempo determinado; es la actividad fundamental de la organización y una conexión moderada entre la organización y los objetivos particulares a

lograr. Taype (2018) expresó: “La gestión educativa, es la concepción teórica y práctica de la planificación, organización, dirección, coordinación y evaluación del trabajo educativo que permite generar condiciones apropiadas para que los estudiantes sean creadores de su propio aprendizaje”. Eslava (2009) afirma que se trata de un enfoque de gestión estratégica, cuyo objetivo es adquirir la producción más extrema de valor significativo para la asociación, a través de una gran cantidad de actividades planificadas para tener de manera consistente el grado de información, aptitudes y habilidades para lograr los resultados fundamentales para ser serios en la condición presente y futura (p. 65). Del mismo modo, Desseler (2010) dijo: "las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía" (p. 31).

Mond y Wayne, (2008), afirmó: la gestión o administración es el uso de personas como recursos para lograr los objetivos de la organización. Argumenta que, es un movimiento menos sujeto a sistemas progresivos, solicitudes y órdenes y subraya la importancia del interés dinámico de todos los representantes en la organización. Es un movimiento que comprende completar una progresión de actividades, como la responsabilidad de los representantes ante los objetivos corporativos, el abono de tasas salariales dependientes de la eficiencia de cada trabajador, el trato razonable de estos trabajadores y la preparación profesional (p. 22), es decir, la organización se describe mediante una visión completa de las perspectivas genuinas de una asociación para iluminar una circunstancia o lograr un objetivo específico. Se caracteriza como una progresión de medidas coordinadas para lograr un objetivo en un período de tiempo específico. Es el principio que la actividad de la junta y el medio del camino conectan entre la organización y los objetivos particulares que deben lograrse.

Objetivos de la Gestión Educativa: La gestión educativa intenta aplicar los principios generales de gestión en el área específica de la educación. El tema de la orden es la investigación de la asociación de trabajo en el campo de la

formación. De esta manera, está dictada por la mejora de las especulaciones instructivas y de la administración general. Sea como fuere, no es un orden hipotético. Su fondo disciplinario se resuelve tanto por el fondo de la junta como por la práctica diaria. La administración instructiva es el uso de los estándares generales de la junta y la capacitación. En este sentido es un orden aplicado, es un campo de actividad. En la actualidad, la formación se ve impactada enfáticamente por la charla de enfoque instructivo y, sin duda, por los esfuerzos realizados para ejecutar el arreglo instructivo. Por tanto, su contenido tiende a evolucionar frente a cambios en la política educativa, presiones para implementar las políticas actuales y su propia práctica, es decir, lo que resulta de los ajustes. Practica con presión "desde arriba". Posteriormente, conviene tener como principal preocupación que la administración instructiva no solo es sobria, como se sospecha, sino que la medida política se establece en su formación.

Tal como están las cosas hoy, la gestión de la educación es una disciplina gestacional donde socializan los niveles de teoría, política y pragmática. En consecuencia, por razones metodológicas, es necesario entender el contexto la gestión educativa i) Conocer los enfoques teóricos detrás de las disciplinas de los padres que la generan e incluyen: el campo de la administración y la educación; y ii) comprender el significado y el contenido de las políticas educativas. Según, Gallegos (2004), las áreas que corresponden a la gestión educativa son: (a) Área operativa. Se encarga directamente de los objetivos propios y específicos de la institución, promoviendo el avance cognitivo y la interrelación entre los estudiantes. (b) Área estratégica. También llamado Gestión, es responsable de planificar, direccionar y liderar el campus. (c) Área de apoyo. Procesos de trabajo conjunto de administrativo o de gestión relacionados con la gestión de recursos humanos, físicos y financieros.

Dimensiones de la gestión educativa, la UNESCO (2011), refiere que la gestión de la educación se fundamenta en la interacción de varios elementos de la escuela. Siendo estas las dimensiones: dimensión pedagógica, se refiere esencialmente a el estímulo dado por los educadores y el aprendizaje creado por los suplentes. Para ello, es importante seguir un sistema curricular,

en el que las reuniones de clase se reservan después de las técnicas y metodologías de instrucción, las evaluaciones académicas y la utilización de materiales educativos. Esta medida también incorpora los ejercicios que elaboran los educadores, sus calendarios, el tipo de instrucción, la relación que tienen con los alumnos, su preparación y su actualización especializada, para demostrar su competitividad.

La dimensión institucional, permite a los integrantes de las instituciones organizarse para sistematizar sus acciones relacionadas con sus actividades y así ser más competentes, autónomos y flexibles, donde también promueven habilidades y capacidades individuales y colectivas, permitiéndoles adaptarse al cambio, como la sociedad demanda hoy. Cabe destacar que es importante tener presente los valores, principios y visión que rigen el departamento. La dimensión administrativa, proporciona estrategias para la gestión de personal, equipos e insumos, gestión del presupuesto económico y medidas técnicas de salud y seguridad, todas ellas diseñadas para mejorar la enseñanza y el aprendizaje. Asimismo, permite que los intereses individuales prevalezcan sobre los institucionales para tomar mejores decisiones cuando se toman decisiones y se cumplen las metas propuestas. Finalmente, la dimensión comunitaria, A través de esta dimensión, los establecimientos educativos se vinculan con la comunidad a la que pertenecen, entendiendo sus necesidades y prioridades. La institución educativa, a través de padres e hijos, promueve lazos de amistad que, en caso de conflictos, contribuyen a una comunicación asertiva, a la unión, la solidaridad y el bien común.

Con respecto a la variable calidad de servicios, según Zeithaml, Valerie y Mary Jo Bitner (2004), puntualizaron: las administraciones tienen ciertos atributos que los reconocen a partir de los artículos en la forma en que se fabrican, gastan y estiman. Estos atributos dificultan la evaluación de las administraciones y el reconocimiento de lo que realmente necesitan los clientes (p. 54). Se pueden ver los diversos significados de la administración, la mayoría nota de lejos los atributos de la administración y no hace referencia a la mercancía material para aclarar la idea genuina de la administración. La definición de calidad de servicio es algo compleja, aunque la definición ha sido

tratada con considerable interés en la comercialización de servicios., razón por la cual López (2005) declaró "el concepto de calidad el servicio es causado por la percepción de los servicios disponibles para el usuario, es necesaria una interacción activa entre el comprador y el proveedor" (p.14). Si bien es sumamente complicado imaginar qué es la calidad de un servicio, cabe indicar que la calidad del servicio se da por lo que, el cliente estima a la hora de aceptar la administración, que describe si es aceptable, razonable o terrible según lo indique su percepción.

Ramos y otros (2001), expresaron: "la calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros" (p.42) Dependiendo de lo que el autor conceptualice, una asistencia será valiosa dependiendo de la forma en que cada cliente dé a conocer las administraciones que obtuvo en esa organización, y que estos comentarios se comuniquen de individuo a individuo, y sus clientes aumenten de manera constante. Marengo y col. (2008) consideran bien que: en cuanto a calidad y cumplimiento de la vista, calidad y lealtad del consumidor, mejores serán las prácticas idóneas hacia una ayuda, por el comportamiento recibido por el cliente hacia una asistencia (p.48). Clientes con intenciones de comportamiento es evidente que las mayores manifestaciones ocurren en que los clientes estén contentos con la manera que fueron servidos, esto es una muestra del buen comportamiento que se practica, que los enlaza formidablemente con la calidad y comportamiento que subyace con el marketing social.

Además, Díaz et al. (2008), consideraron a la calidad de servicio como la buena atención percibida por los clientes por parte del trabajador, esto va ligada a la satisfacción general, es por ello, que se le considera una variable multidimensional; por lo que, las diversas instituciones buscan cubrir las perspectivas esperadas por los usuarios; es decir, las organizaciones en este caso las de gestión educativa cuyos usuarios son estudiantes y padres de familia deben adaptar a la forma de servicio y contextualizar a la realidad de forma constante, lo que permite a las instituciones educativas identificar brechas y causas que impiden lograr resultados propuestos, que va a permitir tomar decisiones que promueven brindar una mejor atención, percibido por

los clientes. (p.54). De hecho, hay una serie de problemas relacionados con la calidad, como resultado de lo cual muchas teorías se refieren al tema, siendo pequeño el procesamiento, no hay resultados, por no tener un método inadecuado, ni estructuralmente ni sistemáticamente; permitió ejecutar de manera efectiva en busca de alcanzar la calidad de la educación esperada, involucrando a los protagonistas en el ámbito educacional en su estabilidad y responsabilidad de trabajo para hacer realidad los proyectos establecidos. En resumen, la satisfacción del cliente es efecto directo de la calidad del servicio; puesto que se logra teniendo en cuenta las opiniones y expectativas de los clientes, estos demuestran a través de sus opiniones sobre la excelente atención que recibieron por parte de los trabajadores. Por lo tanto, brindar calidad de servicio es cuando se cumplen con ciertas características de las personas que tienen contacto directo con los clientes.

Se puede puntualizar la importancia de la calidad de los servicios en las instituciones educativas es muy relevante en cualquier sociedad del mundo, pues la atención que brinda, es altamente reconocida en los productos o servicios que entrega. Cada organización tiene una misión de dar una óptima atención, de tal manera administra mejor los espacios para que los clientes se sientan cómodos dentro del lugar, causando una buena impresión en las personas que acuden a la institución. Tratar con amabilidad a un cliente le hace sentir importante y valorado; por lo que, propalará ante los demás la buena impresión que se llevó de los trabajadores.

Sin embargo, tener un servicio de calidad significa: calidad técnica, profesionalismo, "know-how", reside en proporcionar respuestas acertadas a los diversos problemas del cliente. El cliente no solo busca arreglos "personalizados"; es más, se requieren datos precisos, exhortaciones y ayuda para que las administraciones se concentren adecuadamente. También se identifican con la disposición de las administraciones, la condición física y la multitud en sus elecciones como cliente. No obstante, la naturaleza del modelo de administración, introdujimos dos modelos en el examen, el modelo de escuela europea y la escuela norteamericana. La suficiencia de valor de los ejecutivos (EFKM), en la que encuentra una autoevaluación más

significativa, debe fortalecerse con un "modelo de mejora" - modelo previamente reconocido como "instrumento de mejora" Debilidades. Se introduce de forma regularizadora el modelo europeo de gestión de la calidad en la enseñanza, basada en una autoevaluación básica, basada en el análisis de la organización de los procesos de gestión, que se orienta por lineamientos y sus criterios.

En este sentido, definido por Alarcón y Méndez (2002), la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos del sector público educativo, se logra a través de un liderazgo que incentiva la planificación y estrategia oportuna de la escuela, la administración del personal, los recursos materiales y procesos coadyuvarán a la mejora continua de los resultados (p. 86). El modelo permite crear actividades y hacer correlaciones entre ellas, tratando de arreglar las conexiones, los impactos que pueden causar, sin perjuicio de referenciar y evaluar los compromisos, de hecho, que tendrán resultados, y estos resultados deben desglosarse y ordenarse para el avance de la naturaleza de la administración, buscando la calidad académica. El Modelo de Excelencia EFKM es una estructura no prescriptiva que depende de nueve medidas, lo que muestra que cinco son "impulsos" y cuatro son "impulsos". Los estándares del facilitador se identifican con lo que hace la asociación. Las medidas de resultados se comparan con lo que se logra exactamente en la asociación.

Este modelo se refiere al desempeño de diversas compañías construidas con enfoques variados. Al final se muestran los indicadores que evalúan la administración de toda la institución. Es uno de los usuarios que frecuentan las entidades. Demostrar liderazgo competitivo que tiene como objetivo liderar e impulsar políticas y estrategias de asociación. Dimensiones de la calidad de los servicios. La gestión de calidad induce a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos. Las dimensiones que se tomaron en cuenta para la calidad de los

servicios fueron en función a la escala SERVQUAL”, cuyas dimensiones fueron:

**Fiabilidad:** Es la capacidad de la empresa que brinda el servicio para brindarlo de manera confiable, segura y prudente. El concepto de confiabilidad incluye confiabilidad y todos los componentes que permiten al cliente reconocer el límite experto y la información sobre su organización. Métodos de calidad inquebrantables que sirven como tal.

**Seguridad:** La fe que tiene el cliente cuando pone sus problemas en posesión de una asociación y confía en que se resolverán de la manera más ideal. La información que los trabajadores aventuran, su disposición y su capacidad de creer serán componentes básicos en esta valoración del cliente. La seguridad requiere validez, que por lo tanto incorpora honestidad, confiabilidad y confiabilidad. Esto significa que la preocupación por las intrigas de los clientes no solo es significativa, sino que la asociación debe mostrar preocupación para que logren una lealtad más destacada del consumidor. **Capacidad de respuesta:** alude a la conducta para apoyar a los clientes y ofrecer asistencia breve; Adicionalmente, se considera como una característica de este punto, la breve satisfacción de los deberes adquiridos, así como el grado de disponibilidad de la organización para el cliente, es decir, las oportunidades para contactarlo y la vitalidad que la empatía puede lograr: “Esto significa el deseo de la empresa de brindar atención personalizada a los clientes. No se trata solo de ser respetuoso con el cliente, a pesar de que la cortesía es una muestra significativa de compasión, ya que también es parte del bienestar. Requiere un sólido deber e inversión con el cliente, una profunda información sobre sus cualidades y las necesidades individuales de sus necesidades particulares. Las condiciones incluyen el equilibrio, la amabilidad, el respeto, el cuidado de la propiedad y el tiempo del cliente, sin perjuicio de hacer un aire de parentesco en el contacto cercano a casa (contando recepcionistas y personal que atiende el teléfono).

**Intangibilidad:** aunque el servicio es inmaterial, se tiende a sostener que la propia administración es irrelevante. Es fundamental considerar algunos puntos de vista que surgen de esta realidad (p. 68). Las administraciones no

se pueden mantener en stock. Si no se utiliza de acuerdo con el rendimiento general del servicio, se puede perder. Es como un trabajador que trabaja todos los días, que no usa el tiempo y no vende nada, es como perder tiempo y producto.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

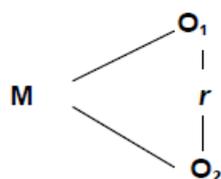
El tipo de estudio fue básico. Según CONCYTEC (2018), este tipo de investigación tiene como finalidad el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos educativos; es decir, conlleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación (Supo, 2014, p. 13)

##### **Diseño de investigación.**

Fue no experimental. Según CONCYTEC (2018). En este diseño no hay control directo o manipulación de las variables; debido a que, los hechos ya ocurrieron (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

Asimismo, fue descriptivo-correlacional, según, Pino (2016), explicó: este diseño consiste en medir y describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (p. 358).

Esquema:



Dónde:

M= Docentes y directivo

O1= Gestión educativa

O2= Calidad de servicio

r= relación entre la variable 1 y 2.

#### 3.2 Variables, operacionalización

Variables:

##### **Variable 1= Gestión educativa**

##### **Definición conceptual**

Es la concepción teórica y práctica de la planificación, organización, dirección, coordinación y evaluación del trabajo educativo que permite generar condiciones apropiadas para que los estudiantes sean creadores de su propio aprendizaje (Taype, 2018).

### **Definición operacional**

Son procesos para garantizar el aprendizaje de los estudiantes en sus condiciones pedagógica, institucional, administrativa y comunitaria, se aplicó un cuestionario.

### **Dimensiones:**

#### **Pedagogía**

- Monitoreo y acompañamiento
- Capacitación docente
- Grupos de interaprendizaje
- Recursos didácticos

#### **Institucional**

- Elaboración de los instrumentos de gestión.
- Trabajo en equipo y coordinado entre docentes y padres de familia
- Visión institucional
- Valores institucionales

#### **Administrativa**

- Reclutamiento de personal
- Adquisición de bienes
- Recursos y/o ingresos propios

#### **Comunitaria**

- Proyección a la comunidad.
- Integración de padres de familia
- Escuela de padres de familia
- Proyectos comunales

### **Variable 2= Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

Es el servicio docente a través de su quehacer profesional, considerado como uno de los principales agentes para lograr el aprendizaje en los estudiantes, acorde a las exigencias de estos tiempos dinámicos (Ramírez, 2009)

## **Definición operacional**

Es la forma de ofrecer un servicio mediante las actitudes del personal y la predisposición que este pone para atender a los usuarios

### **Dimensiones:**

#### **Fiabilidad**

- Habilidad para realizar el servicio educativo
- Delicadeza y confianza

#### **Capacidad de respuesta**

- Predisposición para servir
- Brindar información oportuna.
- Prontitud en los trámites

#### **Garantía**

- Servicio oportuno
- Inspira confianza
- El servicio que brinda da credibilidad.
- Busca dar solución al momento

#### **Elementos de intangibilidad**

- Instalaciones modernas.
- Cuenta con buena ventilación.
- Las aulas son amplias y equipadas

#### **Escala valorativa:** nominal

**Nota:** La matriz de operacionalización de variable se encuentra en los anexos.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Estuvo conformada por docentes de los niveles primaria y secundaria de ambos sexos, dos directivos, 38 docentes de la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.

### **Criterios de selección:**

- **Criterio de inclusión.** Para determinar la muestra se seleccionó solo a los maestros, por tener similares características y conocer su percepción.
- **Criterio de exclusión.** No se tomó en cuenta a los padres de familia ni a los estudiantes.

### **Muestra**

Fue la misma cantidad de la población; es decir, de 38 maestros que trabajan en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.

### **Muestreo**

Se utilizó una muestra no probabilística para determinar la muestra por conveniencia y criterio del investigador. debido a la naturaleza de los profesores y las cualidades similares que tienen entre ellos.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **Técnica**

Fue la encuesta.

### **Instrumentos.**

Consistió en dos cuestionarios, para la variable Calidad de servicio, el instrumento fue estructurado en cinco dimensiones con 25 ítems, cuya valoración se detalla en la siguiente tabla:

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
<b>Alto</b>	86 - 125
<b>Medio</b>	43 - 85
<b>Bajo</b>	1 - 42

Con respecto a la variable de gestión educativa, el cuestionario se preparó siguiendo las pautas previstas en el contexto de la gestión del buen desempeño (2012), cuyos indicadores se articularon con los campos, habilidades y actuaciones actualmente enmarcadas en el currículo. Educación básica nacional; En este sentido, el instrumento que

consiste en un cuestionario fue estructurado alrededor de cuatro dimensiones y 20 ítems, la siguiente tabla especifica los valores a tener en cuenta.

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
<b>Alto</b>	65-100
<b>Medio</b>	34-64
<b>Bajo</b>	1-33

### **Validez de los instrumentos**

Se sometió a juicio de tres especialistas, quienes hicieron el análisis respectivo, en cuanto a la coherencia de los indicadores con las variables de estudio; según sus criterios determinaron su validez de criterio, para ser aplicado; los expertos fueron:

<b>Variables</b>	<b>N°</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión de experto</b>
Variable 1	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Mg. Docencia y gestión educativa	4,7	Existe suficiencia
	3	Dr. Ciencias de la educación	4,6	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Mg. Docencia y gestión educativa	4,7	Existe suficiencia
	3	Dr. Ciencias de la educación	4,6	Existe suficiencia

El resultado fue de 4,7, lo que corresponde a un 94%; indicando la validez del instrumento; porque, representa el concepto de todos los objetos en las variables a medir; así como la vigencia de los criterios para su aplicación.

### **Confiabilidad**

Para estimar la confiabilidad del instrumento a utilizar, analizó el Alfa de Cronbach, cuyo valor debe ser cercano a 1 para la consistencia de aplicabilidad.

Según (George & Mallery, 2003) las puntuaciones deben tenerse en cuenta como criterio general para evaluar los coeficientes Alfa de Cronbach: (p. 231)

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Cuestionario de Gestión educativa	0,801	25

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>Cuestionario de calidad de servicio</b>	0.842	25

De acuerdo con los resultados la gestión educativa, obtuvo un promedio de 0,801.

En cuanto a la variable calidad de servicio, la puntuación obtenida fue de 0,842, mostrando que el coeficiente alfa es aceptable y por tanto garantiza la fiabilidad de su aplicación.

### **3.5 Procedimientos**

Se inició con el diagnóstico de la realidad problemática, una vez elegido el tema de investigación, se utilizaron fuentes esenciales y opcionales para descubrir obras anteriores que resultaron ser una pieza fundamental para los antecedentes y el marco teórico. Asimismo, se acopió textos actualizados relacionados con la temática de investigación. En seguida, se eligió el tipo y diseño de estudio; se construyó la operacionalización de variables. Asimismo, para la recolección de datos se elaboraron dos instrumentos que consistió en dos cuestionarios, estos fueron validados por tres especialistas en investigación; con los datos obtenidos se llegaron a los resultados, con estos se realizó la discusión y contrastación con los resultados de las tesis que conforman los antecedentes; finalmente se llegó a las conclusiones y a las recomendaciones pertinentes.

### **3.6 Métodos de análisis de información**

Después de recolectar los datos, estos se presentaron en una tabla de frecuencias donde se pudo observar el resultado descriptivo por variables. Estos fueron procesados por Micro software Excel.

Para la correlacionar las variables se recurrió a la estadística inferencial, haciendo uso del estadístico Chi cuadrado de Pearson, el coeficiente de correlación de Pearson es una medida de relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. En consecuencia, para realizar el contraste se disponen los datos en una tabla de frecuencias, donde se muestra los valores de la frecuencia absoluta observada. Además, se presume que la hipótesis nula es verdadera, según los resultados obtenidos se podrá aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se respetó y salvaguardó la producción literaria de los autores, las teorías contempladas en este trabajo fueron citados teniendo en cuenta las Normas APA, asimismo, se contó con las autorizaciones respectivas para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Finalmente, los procedimientos y metodologías desarrolladas en este trabajo de investigación constituyen “de por sí”; propiedad intelectual, en cuanto a la contextualización y aplicación en la realidad organizacional exhibida por el autor del presente estudio. Es importante aclarar que se mantendrá en estricta reserva la identidad de las personas involucradas en este estudio; a excepción de aquellas que autorizaron su identificación.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Conocer el nivel de gestión educativa de la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión educativa de la institución educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	65-100	7	18%
Medio	34-64	23	61%
Bajo	1-33	8	21%
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* datos propios

**Interpretación:** el 61% (23) dijo que su gestión era "promedio", el 21% (8) lo calificó como "pobre" y el 18% (7) dice "para".

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Bueno	86 - 125	25	66%
Regular	43 - 85	10	26%
Malo	1 - 42	3	8%
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* datos propios

**Interpretación:** El 66% (25) mencionaron que la calidad de servicio es “Bueno”, el 26% (10) es “Regular”, el 8% (3) es “Malo”.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.

A nivel de inferencia, se utilizó el estadístico chi-cuadrado.

**Tabla 3**

*Cruce de respuestas entre las variables gestión educativa y calidad de servicio*

<b>Gestión educativa</b>	<b>Calidad de servicio</b>			<b>Total</b>
	Bueno	Regular	Malo	
Alto	15	0	0	15
Medio	0	13	0	13
Bajo	0	0	10	10
<b>Total</b>	15	13	10	<b>38</b>

**Fuente:** datos propios

**Interpretación:** En la tabla 3, se puede apreciar la asociación entre la gestión de la educación y la calidad del servicio en el establecimiento educativo "Ángel Custodio García Ramírez".

### **Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis estadística (Hi)**

Hipótesis estadística:

Hi: La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.

Ho: La gestión educativa se no relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.

### **Seleccionar el nivel de significancia**

El nivel de confianza establecido fue de 95% y el riesgo de  $\alpha = 0.05$ , con lo cual se realizó el análisis de correlación respectivo entre las variables.

**Tabla 4***Resultados Chi cuadrado*

	valor	gl	Sig. as intótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	115,311a	16	.000
Razón de versomilitudes	84.217	16	.000
Asociación lineal por lineal	33.786	1	.000
N de casos válidos	38		

a. 24 casillas (96,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es, 11.

**Interpretación:** Se puede apreciar que el alfa (Sig.) es menor que 0.05, y el Chi-cuadrado de Pearson (115.311), es mayor que el Chi tabular con 16 grados de libertad (26.296), se rechazó la hipótesis nula con 95% de confianza; de esta manera, se concluye que: cada variable es independiente; por lo tanto, la gestión de la educación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa "Ángel Custodio García Ramírez", Tarapoto 2020.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, donde se pudo observar la correlación entre las variable gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020, por ser el alfa (Sig.) menor a 0.05 y mayor el chi-cuadrado de Pearson (115.311), que el Chi tabular (26,296), se rechaza la hipótesis nula con una confianza del 95%; por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión de la educación y la calidad de servicio que se brinda en la institución educativa. Lo que indica que, si bien la gestión del director no está del todo bien, interfiere en la calidad de servicio que brinda la institución; es decir, que la gestión educativa tiene gran repercusión en a la forma de atención que se da a los usuarios que vienen a ser los padres de familia, en consecuencia, si la gestión educativa es buena, mejor será el servicio que se brinda en la institución y a la inversa.

Estos resultados son similares con investigaciones como de, Requejo, A. Buenaluque, E. (2018), donde indicó que, la capacitación completa que queremos darles debe ser en un ambiente de convivencia adecuada, y creemos que podría abordarse desde el lado de la gestión de la educación, ideando una técnica de administración escolar para propiciar una convivencia en armonía. Subrayando, que, la idea nace de las diversas expresiones de maestros, colegas, padres, mientras llevan a cabo sus programaciones en entornos no muy amigables, careciendo de tolerancia, comunicación, camaradería y respeto, en un ambiente de trabajo cargado, empleando diversas estrategias para dar solución a los problemas.

En cambio, Ordoñez, M. (2018), presentó un modelo de gestión educativa de la Dirección General, para mejorar la calidad de la educación básica en un proceso de cambio a largo plazo, que tiene como núcleo todas las prácticas de las partes interesadas de la escuela (directores, maestros, estudiantes, padres, etc.) y conduce a la creación de y consolidar los medios para hacer las cosas de manera diferente, lo que permite agilizar la efectividad y la eficiencia, logrando equidad y relevancia educativa.

Según, las perspectivas de Riestra, A. (2018), muestra un impacto marcado de las hipótesis jerárquicas y gerenciales corridas del molino del campo de la

organización instructiva, en las diferentes prácticas utilizadas por jefes y educadores para satisfacer sus trabajos como pioneros de la fundación instructiva. En esta línea, sostiene que la administración de la formación (GE) se convierte en el andamio entre las prácticas autorizadas realizadas bajo el apoyo del plantel instructivo y las diversas hipótesis jerárquicas y gerenciales aplicadas en el campo de la formación esencial.

Sin embargo, Pérez, R. (2017), expresó que, durante el análisis y medición de la gestión de la educación, se determinó que es regular en todos sus aspectos, en el liderazgo institucional, administrativa y curricular. La calidad variable dependiente de la formación profesional, cuando se analizó, ponderó y midió, verificó que los marcadores de calidad por zonas curriculares apenas llegaban al nivel ordinario, muy lejos de los niveles de calidad exigidos por las pautas globales, que deberían ser de grandeza y con cero amortiguadores de seguridad. Este resultado implica que la conexión entre los dos factores que componen el tema de exploración tiene una relación positiva inmediata, es decir, que el manejo pedagógico regular de la facultad de educación genera una calidad de formación profesional de calidad regular.

La realidad es otra en las instituciones particulares o privadas, según, Quispe, B. (2018), donde concluyó, que, mejorar el servicio educativo es primordial en las instituciones educativas, puesto que el personal que labora directamente o indirectamente y los usuarios que utilizan sus administraciones. Por lo tanto, la administración de la calidad busca alcanzar las metas institucionales propuestas, mediante una buena organización, supervisión, confirmación y mejora de la calidad. Se analizó la coyuntura actual del marco instructivo peruano y de cada uno de sus segmentos, destacando la formación como motivo de desarrollo y avance en todas las naciones.

Por lo tanto, la gestión de la educación debe entenderse como un proceso destinado a reforzar los emprendimientos instructivos de las fundaciones, que se suma al mantenimiento del autogobierno institucional, dentro del sistema de enfoques abiertos, y que mejora los procedimientos instructivos para reaccionar ante las necesidades instructivas vecinas y provinciales. Desde una perspectiva instructiva, avanza el aprendizaje de los estudiantes

suplentes, los profesores y la red instructiva en general, a través de la producción de una red de aprendizaje donde los establecimientos instructivos se perciben como una reunión de individuos en comunicación constante que tienen la obligación de mejorar de manera persistente el aprendizaje de los estudiantes. a fin de empoderarlos completamente para convertirse en individuos de un público en general. Esto ayuda a mejorar su satisfacción personal y los prepara para su vida laboral.

En cuanto a la naturaleza de la administración, debemos comprender que es un estilo vivencial, un ambiente diferente, ganas de hacer las cosas de la mejor manera, trabajar en función de resultados con el propósito de innovar continuamente. En tal sentido, se debe entender que la calidad depende del rendimiento y predisposición que le ponen los trabajadores en la institución, estos pueden ser desde el personal de limpieza, gerentes, supervisores, especialistas, ejecutivos y educadores, que conocen el uso y uso de las estrategias de calidad vigentes para aplicarlas, mejorando continuamente su administración. De hecho, incluso los estudiantes suplentes y sus colegas están asociados con un marco de calidad. Además, la calidad está garantizada por personas que están afiladas, preparadas, estimuladas y dispuestas a aplicar una progresión de reglas básicas sólidas que pretenden ahorrar esfuerzos y lograr resultados. Muchos supervisores de centros de instrucción sienten que ahora están haciendo la tarea de instrucción tan bien como se podría esperar, sin embargo, realmente pasan por alto las numerosas puertas abiertas para el cambio que construir un marco con el cual controlar todo mantendría la asociación, la mejora constante y particularmente la realización de alumnos y sociedad.

Después de contrastar los resultados de esta investigación, con las conclusiones de los estudios previos, el problema de la gestión educativa se evidencia a través de la falta de liderazgo de los que dirigen las instituciones; y este problema no es exclusivo en el Perú, también se da en otros países de Latinoamérica; puesto que la administración en la educación pretende desarrollar los lineamientos generales de la educación. Por otra parte, se puede ver que los directivos poco o casi nada pueden hacer para mejorar la

infraestructura en la institución debido a que están sujetos a presupuestos que determina el gobierno central; dicho presupuesto viene destinado para una obra que muchas veces no requiere la urgencia para ejecutarla; de tal manera que no se soluciona el problema de la atención, ocasionando malestar en los pares de familia.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** La gestión de la educación tiene relación significativa con la calidad del servicio prestado en la IE "Ángel Custodio García Ramírez", Tarapoto 2020; Es decir, como el alfa (Sig.) es menor que 0.05, con el 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula; deduciendo que las ambas variables dependen una de la otra; indicando que, cuan mejor será la gestión pedagógica, mayor será la calidad del servicio y viceversa, aunque intervienen otros factores entre ellos.
- 6.2** El nivel de gestión educativa de la Institución Educativa "Ángel Custodio García Ramírez", Tarapoto 2020, el 61% (23) de los docentes mencionaron que es "Medio", es decir, falta presentar proyectos para gestionar su ejecución.
- 6.3** El nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Ángel Custodio García Ramírez", Tarapoto 2020. El 66% (25) mencionaron que la calidad de servicio es "Bueno", lo que indica que, a pesar que hay muchas deficiencias en cuanto a infraestructura y acondicionamiento los docentes y administrativos se esfuerzan por brindar un servicio de calidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al director de la institución educativa donde se realizó la investigación, debe gestionar proyectos de inversión para mejorar la infraestructura de la institución.
  
- 7.2** A los docentes de la institución deberían de autocapacitarse para estar actualizados en temas del nuevo currículo para mejorar el servicio que brindan a sus estudiantes.
  
- 7.3** Al director de la institución, debe gestionar ante el municipio la implementación con computadoras al aula de innovación.

## REFERENCIAS

- Alarcón N. y Méndez, R. (2002). *Calidad y productividad en la docencia de la educación superior*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajo10/ponenc/ponenc.shtml>.
- Alvarado, O. (1997). *Escenarios y enfoques de gestión educativa*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/6968/6171>.
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima, Perú: Udegraf
- Álvarez, I. & Iturbe, E. (2007). *Los estudios de caso como estrategia para la formación en gestión*. México: Taller Abierto
- Andía, B. (2018), *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*, Segunda Edición, México, mexicana: McGrawhill
- Arava, A. (1998). *Principios de la gestión educativa*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/326905234/52560972-Principios-de-La-Gestin-Educativa>
- Arenal, L. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Logroño, España: Editorial Tutor Formación
- Benno, S. (s/f). *Nuevas Tendencias en la gestión educativa: democracia y calidad*. Recuperado de <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Nuevas%20Tendencias%20en%20la%20gesiti%c3%b3n%20Educativa.pdf>
- Berry, T. (1995). *Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Cali, Colombia: Ed. McGraw-Hill
- Braslavsky, C. (2004). *Diez factores para una Educación de Calidad para todos en el siglo XXI*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/diez\\_factores\\_educacion\\_calidad\\_siglo\\_xxi\\_braslavsky.pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/diez_factores_educacion_calidad_siglo_xxi_braslavsky.pdf)

- Cabezas, E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (1a ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Casassus, J. (2009). *Problemas de la gestión educativa en América Latina* (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B). Recuperado de <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>
- Castro, L. (2018), *La calidad de servicio en las escuelas secundarias de la provincia de Lampa – Puno*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Huamanga
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina (Bahía -Brasil)*. (Tesis de Maestría) Universidad de Brasil
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Cali, Colombia: Ed. McGraw-Hill
- Colás, J. (2014). *Sistema de ayuda interactivo para la gestión pedagógica de las aulas virtuales de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Frank País García”*. 11(2), 27-36.
- Correa de la Molina, C. (2005). *Administración Estratégica y Calidad Integral de las Instituciones Educativas* Bogotá: (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Magisterio.
- Correa, A., Alvarez, A. y Correa, S. (s.f.). *La Gestión Educativa un Nuevo Paradigma*. Fundación Universitaria Luis Amigó. Medellín - Colombia  
Recuperado de <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6lagestioneducativaunnuevoparadigma.pdf>
- Ministerio de Educación (2014). *Manual de Gestión Escolar* (volumen 1) Lima. Corporación Gráfica Navarrete. S.A. Perú
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Dubrin, A. (2000). *Fundamentos de Administración*. México, México: Thomson
- Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, (2016). *Gestión por procesos*.  
Recuperado de

- <http://www.hacienda.gov.py/normativa/Gu%C3%ADa%20Pr%C3%A1ctica%20de%20Gestion%20por%20Procesos.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw- Hill.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Horovitz, J. (1995). *La calidad del servicio*. Cali, Colombia: Ed. McGraw-Hill
- IPEBA (2011). *Equidad acreditación y calidad educativa*. Lima, Perú
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Vereda del Lago
- Koontz, H. (1996). *Administración*. México, México: McGraw-Hill 1996.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y Calidad en Educación*. Santiago, Chile: Mc Graw-Hill Interamericana
- López, J. y Palmira, G. (2018). *Diseño del proceso de Gestión de las reclamaciones*. Barcelona, Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación
- Martínez, J. (2018), *Estrategias para la mejoría de la calidad de la educación básica en el estado Carabobo*. (Artículo científico). Universidad de los Andes Mérida de Venezuela
- Ministerio de Educación (2011). *Manual De Gestión Para Directores De Instituciones Educativas*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Neciozup, T. (2018), *La gestión educativa y su incidencia en la educación de adolescentes de contextos bilingües: maya-castellano*. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Simón. Cochabamba, Bolivia
- Newman, W., y Warren, H. (1996). *Administración Dinámica*. México, México: Diana
- Ordoñez, M. (2018), *Modelo de gestión educativa estratégica programa escuelas de calidad*. (Artículo científico). Universidad Abierta y a distancia de México
- Pérez, R. (2017), *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA*. (Artículo científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Barcelona España: Vigo.

- Pino, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. (2da. Ed.) Edit. San Marcos, Lima, Perú
- Programa Escuelas de Calidad (2010). *Alianza por la Calidad de la Educación*. Recuperado de <http://www.sepen.ob.mx/pec/MatGestModulo5.pdf>
- Quispe, B. (2018), *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola
- Ramos, J.; Collado, G.; Marzo, J.; Subirats, M. Y Martín, P. (2001). Calidad de servicio percibida por gerentes, empleados y clientes de hoteles y restaurantes. *Revista de Psicología Social Aplicada*. 11 (1).
- Requejo, A. Buenaluque, E. (2018), *Diseño de una estrategia de gestión educativa para optimizar la convivencia en los liceos de Ciudad de Bolívar*. (Artículo científico). Pontificia Universidad Javeriana de Colombia
- Riestra, A. (2018), *La gestión educativa: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Colombia sede Manizales, Colombia.
- Ruiz, C, y López, J. (2004). *La Gestión por Calidad Total*. México, México: Ed. Alfa Omega
- Sánchez, G. (2015). *Siete errores que impiden el desarrollo de las PYMES en México*. Recuperado de, <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/opinion/Siete-errores-que-impiden-el-desarrollo-de-las-PyMEs-en-Mexico>
- Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. Barcelona, España: Díaz de los Santos.
- SERVQUAL. Evaluación de la Calidad del Servicio - Anteco. *En caché organización a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles*. Recuperado de: [www.rebiun.org/export/docReb/biblio\\_servqual.pdf](http://www.rebiun.org/export/docReb/biblio_servqual.pdf)
- Stanton, W., Etzel, M., y Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México, México: Mc Graw Hill
- Stoner, J. (1996) *Administración*. México, México: Prentice Hall Hispanoamérica
- Supo, J. (2014). *Seminario de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para las ciencias de la Salud*. (2da. Ed.) Edit. Bioestadístico EIRL, Lima, Perú

- Taype, P. (2018) . Inteligencia emocional y gestión educativa de los docentes de la institución educativa 36009, Yananaco Huancavelica. (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31021/>
- Velásquez, A. (2017). *¿Qué errores llevan a una micro empresa al fracaso?* Recuperado de, <https://gestion.pe/tu-dinero/errores-llevar-micro-empresa-fracaso-131189>
- Vivas, G. (2011). *Satisfacción de los clientes.* Recuperado de, <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.pdf>
- Zeithaml, V. (2004). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.* Madrid, España: Díaz de Santos.

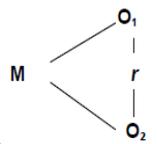
# **Anexos**

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión educativa	Es la concepción teórica y práctica de la planificación, organización, dirección, coordinación y evaluación del trabajo educativo que permite generar condiciones apropiadas para que los estudiantes sean creadores de su propio aprendizaje. (Taype, 2018)	Son procesos para garantizar el aprendizaje de los estudiantes en sus condiciones pedagógica, institucional, administrativa y comunitaria, se aplicó un cuestionario.	<b>Pedagógica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo y acompañamiento</li> <li>- Capacitación docente</li> <li>- Grupos de interaprendizaje</li> <li>- Recursos didácticos</li> </ul>	Ordinal
			<b>Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de los instrumentos de gestión.</li> <li>- Trabajo en equipo y coordinado entre docentes y padres de familia</li> <li>- Visión institucional</li> <li>- Valores institucionales</li> </ul>	
			<b>Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento de personal</li> <li>- Adquisición de bienes</li> <li>- Recursos y/o ingresos propios</li> </ul>	
			<b>Comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyección a la comunidad.</li> <li>- Integración de padres de familia</li> <li>- Escuela de padres de familia</li> <li>- Proyectos comunales.</li> </ul>	
Calidad de servicio	Es el servicio docente a través de su quehacer profesional, considerado como uno de los principales agentes para lograr el aprendizaje en los estudiantes, acorde a las exigencias de estos tiempos dinámicos (Ramírez, 2009).	Es la forma de ofrecer un servicio mediante las actitudes del personal y la predisposición que este pone para atender a los usuarios.	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad para realizar el servicio educativo</li> <li>- Delicadeza y confianza</li> </ul>	Ordinal
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposición para servir</li> <li>- Brindar información oportuna.</li> <li>- Prontitud en los trámites.</li> </ul>	
			<b>Garantía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio oportuno</li> <li>- Inspira confianza</li> <li>- El servicio que brinda da credibilidad.</li> <li>- Busca dar solución al momento.</li> </ul>	
			<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalidad.</li> <li>- Escucha atentamente</li> <li>- Toma su tiempo para atender de buena manera</li> </ul>	
			<b>Elementos de intangibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones modernas.</li> <li>- Cuenta con buena ventilación.</li> <li>- Las aulas son amplias y equipadas.</li> </ul>	

**Matriz de consistencia**

**Título: Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Ángel Custodio García Ramírez, Tarapoto 2020**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación de la gestión educativa con la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de gestión educativa en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer el nivel de gestión educativa de la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.</li> <li>- Identificar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La gestión educativa de la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020; es regular.</p> <p>La calidad de servicio que brindan en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020; es mala</p>	<p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Los cuestionarios</p>													
<p align="center"><b>Diseño de investigación</b></p>	<p align="center"><b>Población y muestra</b></p>	<p align="center"><b>Variables y dimensiones</b></p>														
<p>Será descriptivo-correlacional</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M= Docentes y directivos O1= Gestión educativa O2= Calidad de servicio r= relación entre la variable 1 y 2</p>	<p><b>Población</b> Estará conformada por docentes de los niveles primaria y secundaria de ambos sexos, dos directivos haciendo un total de 38 sujetos que laboran en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020</p> <p><b>Muestra</b> Estará conformada por el 100% de población; es decir, 38 maestros que trabajan en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión educativa</td> <td>Pedagógica</td> </tr> <tr> <td>Institucional</td> </tr> <tr> <td>Administrativa</td> </tr> <tr> <td>Comunitaria</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Garantía</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Elementos de intangibilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Gestión educativa	Pedagógica	Institucional	Administrativa	Comunitaria	Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Garantía	Empatía	Elementos de intangibilidad	
Variable	Dimensiones															
Gestión educativa	Pedagógica															
	Institucional															
	Administrativa															
	Comunitaria															
Calidad de servicio	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Garantía															
	Empatía															
	Elementos de intangibilidad															

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para determinar la gestión educativa

Estimado docente el presente cuestionario, tiene la finalidad de recopilar información para conocer el nivel de gestión educativa por parte del director. Es por ello, que se sugiere que lea detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros con aspa. Te garantizamos que tus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Valoración: Muy deficiente 1    Deficiente 2    Regular 3    Eficiente 4    Muy eficiente 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Gestión institucional	1	El director hace cumplir las normas establecidas en el reglamento interno					
	2	El director busca convenios con instituciones no gubernamentales.					
	3	El director respeta los acuerdos tomados en asamblea.					
	4	El director toma decisiones acertadas para solucionar problemas.					
	5	El director promueve una convivencia en armonía entre compañeros de trabajo.					
Gestión Administrativa	6	El director maneja los recursos económicos de manera óptima.					
	7	El director tiene los documentos de gestión en orden.					
	8	El director realiza gestiones para mejorar la infraestructura de la institución.					
	9	El director delega funciones de manera equitativa entre el personal administrativo.					
	10	La documentación a presentar en la UGEL, se hacen en el tiempo establecido.					
Gestión pedagógica	11	El director lidera en la elabora de los instrumentos de gestión					
	12	El director cuenta con un plan de monitoreo.					
	13	El director maneja los temas educativos de actualidad.					
	14	El director promueve talleres de capacitación para mejorar el desempeño docente.					

	15	El director da apertura a la innovación pedagógica.					
Gestión comunitaria	16	El director tiene buenas relaciones con los padres de familia.					
	17	Los padres de familia asisten masivamente a las reuniones de aula.					
	18	La dirección busca mantener buenas relaciones con el municipio, con salud, la comisaría, demuna, etc.					
	19	El director promueve la participación en campañas de concientización para prevenir los maltratos y el cuidado de la integridad física de los estudiantes.					
	20	El director busca la integración entre docentes, padres de familia y estudiantes; a través de actividades deportivas y recreativas.					

## Cuestionario de Calidad de Servicio

Estimado docente, el presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información para conocer el nivel de calidad de servicio que se brinda en la institución educativa donde se realizó la investigación: Para ello, se le pide que lea atentamente y responda con toda sinceridad.

Leyenda:

Nunca 1                      Casi nunca 2    A veces 3                      Casi siempre 4                      Siempre 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	La atención en la institución educativa es óptima.					
	2	El personal administrativo es amable con los padres de familia.					
	3	Los trabajadores de la institución educativa inspiran confianza en los padres de familia.					
	4	Los padres de familia prefieren hacer estudiar a sus hijos en esta institución educativa.					
	5	Los padres de familia demuestran estar contentos con las enseñanzas que reciben sus hijos en la institución educativa.					
Capacidad de respuesta	6	En la institución educativa los trámites son rápidos.					
	7	Los reclamos por parte de los padres de familia son atendidos de manera eficiente.					
	8	Los docentes y trabajadores administrativos se esmeran por brindar una buena atención.					
	9	En la institución se practica las buenas relaciones interpersonales.					
	10	Los docentes y personal administrativo demuestran capacidad en el cargo que desempeñan.					
Garantía	11	Los docentes se capacitan constantemente para mejorar su desempeño en el aula.					
	12	Los padres de familia apoyan en casa a sus hijos en las tareas.					
	13	Las loncheras que brinda el quiosco de la institución cumplen con los parámetros establecidos por el MINEDU.					
	14	Los padres de familia asisten al llamado por el departamento de TOE para tratar asuntos relacionados al comportamiento de sus hijos.					
	15	Los padres de familia y estudiantes conocen el reglamento interno de la institución.					
Empatía	16	Los docentes se toman en el tiempo para escuchar a los padres de familia.					
	17	Los docentes utilizan mecanismos acertados para dar respuestas a las inquietudes de sus estudiantes.					
	18	En la institución educativa se promueve la apertura al diálogo y a la escucha activa.					
	19	Los docentes manejan la tolerancia ante situaciones de conflictos.					

	20	Los conflictos son resueltos de manera conjunta.					
Elementos intangibles	21	La secretaria es un ambiente grande y cómodo para los usuarios.					
	22	Las aulas son amplias y ventiladas.					
	23	El aula de innovación cuenta con CPUs de última generación.					
	24	La institución educativa cuenta con áreas verdes donde los estudiantes juegan al aire libre.					
	25	La institución educativa cuenta con laboratorio, biblioteca equipados.					

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Gestión Universitaria  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Educativa  
Autor del instrumento : Br. Trigoso Estrella, Jany Raquel

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión educativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión educativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión educativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión educativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 07 de marzo de 2020.

  
Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio  
 Autor del instrumento : Br. Trigos Estrella, Jany Raquel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 07 de marzo de 2020.

  
 Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POR GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución donde labora: IE Cleofé Arévalo del Águila

Especialidad: Docencia y Gestión educativa

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión educativa**

Autores del instrumento : **Br. Jany Raquel Trigoso Estrella**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>47</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, indicadores y dimensiones de la variable redes sociales; por lo tanto, cumple con la validez y pertinencia para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7 (Excelente)**

Tarapoto, 08 de marzo de 2020.

  
 .....  
**Lic. Alfonso Isuiza Pérez**  
 Mg. DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA  
 CPPe: 0347191

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución donde labora: IE Cleofé Arévalo del Águila

Especialidad: Docencia y Gestión educativa

Nombre del Instrumento : **Cuestionario Calidad de servicio**

Autores del instrumento : **Br. Jany Raquel Trigo Estrella**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

**II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>					<b>41</b>	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)**

Tarapoto, 08 de marzo de 2020.

  
 .....  
**Lic. Alfonso Isuiza Pérez**  
 Mg. DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA  
 CPPe: 0347191

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: Dr. Wilson Torres Delgado

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Especialidad: Ciencias de la educación

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión Educativa**

Autores del instrumento : Br. Jany Raquel Trigos Estrella

Muy deficiente (1)      Deficiente (2)      Aceptable (3)      Bueno (4)      Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>						<b>46</b>

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6 (Bueno)**

Tarapoto, 10 de marzo de 2020.

  
**Msc. Wilson Torres Delgado**  
**Licenciado en Estadística**  
**COESPE 380**

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: Dr. Wilson Torres Delgado

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Especialidad: Ciencias de la educación

Nombre del instrumento : **Cuestionario Calidad de servicio**

Autores del instrumento : **Jany Raquel Trigo Estrella**

Muy deficiente (1)

Deficiente (2)

Aceptable (3)

Bueno (4)

Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6 (Bueno)**

Tarapoto, 10 de marzo de 2020

  
**Msc. Wilson Torres Delgado**  
**Licenciado en Estadística**  
**COESPE 380**

## Índice de confiabilidad

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Cuestionario de Gestión educativa	0,801	25

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>Cuestionario de calidad de servicio</b>	0.842	25

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

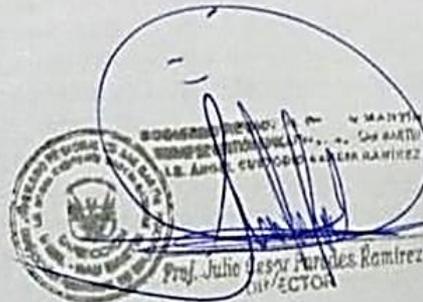
### AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente, autorizo a la maestra profesora Jany Raquel Trigoso Estrella, docente de nivel secundaria de esta Institución, aplicar Cuestionario sobre: "Gestión Educativa y Calidad de Servicio en la Institución Educativa "Ángel Custodio García Ramírez", la fecha 06 de marzo del 2020, a horas 8:00 a.m.

Se ruega dar facilidades a la solicitante para cumplir con los objetivos trazados.

Tarapoto, 05 de marzo del 2020.

Atentamente.



Prof. Julio Jesús Morales Ramírez  
DIRECTOR

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SECUNDARIA  
L.B. ANGELO CUSTODIO GARCÍA RAMÍREZ