



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un instituto de
educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración de la Educación

AUTORA:

Medina Villanueva, Doris Guadalupe (ORCID: 0000-0001-8543-4526)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria:

“Yolita”, mi madre que representa
bondad y ternura.

Shelley, Alonso y Renato; mis hijos
mi razón de vivir.

Celso, el amor de mi vida.

Agradecimiento

A Dios por amarme en cada momento de mi vida: en darme un ángel como madre “Yolita”, unir mi camino a Celso y bendecirme en darme hijos buenos.

A mi Asesora a Dra. Teresa Narvaez Aranibar, por acompañarme a un reto más, agradecerle por sus constantes asesoramientos y orientaciones profesionales.

A mis colegas y estudiantes por sus apoyos en el proceso de la investigación.

Índice de Contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	40
3.1. Tipo y diseño de investigación	40
3.2. Variables y operacionalización	41
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.5. Procedimientos	46
3.6. Método de análisis de datos	46
3.7. Aspectos éticos	47
IV. RESULTADOS	48
V. DISCUSIÓN	70
VI. CONCLUSIONES	77
VII. RECOMENDACIONES	79
VIII. REFERENCIAS	81
ANEXOS	88
Anexo 01: Operacionalización de las variables	
Anexo 02: Matriz de Consistencia	
Anexo 03: Registro de datos	
Anexo 04: Ficha Técnica de Gestión Educativa	

- Anexo 05: Ficha Técnica de Calidad del Servicio
- Anexo 06: Cuestionario para la Gestión Educativa
- Anexo 07: Cuestionario para la Calidad del Servicio
- Anexo 08: Carta de Presentación
- Anexo 09: Oficio de Aceptación para la Investigación
- Anexo 10: Certificados de Validez
- Anexo 11: Confiabilidad del Instrumento
- Anexo 12: Concepto de calidad
- Anexo 13: Fundamentos del modelo EFQM
- Anexo 14: Principios de Gestión de Calidad ISO 9001:2000
- Anexo 15: Modelos de Gestión de Calidad
- Anexo 16: Condiciones Básicas de Calidad para la EST

Índice de tablas

Tabla 01: Unidad de Análisis	42
Tabla 02: Escala de Likert de Gestión de Calidad	43
Tabla 03: Escala de Likert de Calidad del Servicio	44
Tabla 04: Juicio de Expertos de la Validación	44
Tabla 05: Niveles de coeficiente de alfa de Crobach	45
Tabla 06: Confiabilidad del Instrumento de la Gestión de Calidad	45
Tabla 07: Confiabilidad del Instrumento de la Calidad del Servicio	46
Tabla 08: Distribución de la Procedencia laboral de los agentes educativos	48
Tabla 09: Distribución del Género de los agentes educativos	49
Tabla 10: Distribución de la Turno de los agentes educativos	49
Tabla 11: Distribución del Edad de los agentes educativos	50
Tabla 12: Determinación de los Percentiles de las Dimensiones y Variables	51
Tabla 13: Distribución del Nivel de la Gestión Educativa	52
Tabla 14: Distribución del Nivel de la Calidad del Servicio	53
Tabla 15: Distribución del Nivel de la Gestión Institucional	54
Tabla 16: Distribución del Nivel de la Gestión Pedagógica	55
Tabla 17: Distribución del Nivel de la Gestión Administrativa	56
Tabla 18: Distribución del Nivel de la Gestión Comunitaria	57
Tabla 19: Tabla Cruzada: Gestión Educativa en relación a la Calidad del Servicio	58
Tabla 20: Tabla Cruzada: Gestión Institucional en relación a la Calidad del Servicio	59
Tabla 21: Tabla Cruzada: Gestión Pedagógica en relación a la Calidad del Servicio	60
Tabla 22: Tabla Cruzada: Gestión Administrativa en relación a la Calidad del Servicio	61
Tabla 23: Tabla Cruzada: Gestión Comunitaria en relación a la Calidad del Servicio	62

Tabla 24: Prueba de Normalidad	63
Tabla 25: Grado de relación significativa de Correlación	64
Tabla 26: Correlación de Spearman: Gestión Educativa y Calidad del Servicio	65
Tabla 27: Correlación de Spearman: Gestión Institucional y Calidad del Servicio	66
Tabla 28: Correlación de Spearman: Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio	67
Tabla 29: Correlación de Spearman: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio	68
Tabla 30: Correlación de Spearman: Gestión Comunitaria y Calidad del Servicio	69

Índice de gráfico y figura

Gráfico 01: Pirámide de la Gestión de Calidad en la Educación Superior	36
Gráfico 02: Proceso Básico de Acreditación Institucional	37
Figura 01: Distribución de la Procedencia laboral de los agentes educativos	48
Figura 02: Distribución del Género de los agentes educativos	49
Figura 03: Distribución de la Edad de los agentes educativos	50
Figura 04: Distribución del Turno de los agentes educativos	51
Figura 05: Distribución del Nivel de la Gestión Educativa	52
Figura 06: Distribución del Nivel de la Calidad del Servicio	53
Figura 07: Distribución del Nivel de la Gestión Institucional	54
Figura 08: Distribución del Nivel de la Gestión Pedagógica	55
Figura 09: Distribución del Nivel de la Gestión Administrativa	56
Figura 10: Distribución del Nivel de la Gestión Comunitaria	57
Figura 11: Tabla Cruzada: Gestión Educativa en relación a la Calidad del Servicio	58
Figura 12: Tabla Cruzada: Gestión Institucional en relación a la Calidad del Servicio	59
Figura 13: Tabla Cruzada: Gestión Pedagógica en relación a la Calidad del Servicio	60
Figura 14: Tabla Cruzada: Gestión Administrativa en relación a la Calidad del Servicio	61
Figura 15: Tabla Cruzada: Gestión Comunitaria en relación a la Calidad del Servicio	62

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo relacionar la Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un Instituto de Educación Superior Tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021; cuyo diseño es descriptivo correlacional no experimental de corte transversal y por ser un estudio cuantitativo se realizó el muestreo aleatorio simple con el 5% de error, 95% de confianza a una población de 1170 participantes obteniéndose la muestra de 290; por cuanto, el 96% de la muestra participo voluntariamente siendo 278 encuestados de los cuales 242 estudiantes, 27 docentes y 9 personal; para el recojo de los datos se empleó la técnica de la encuesta administrándose un instrumento cuestionario con 52 ítems con escala tipo Likert, concluyéndose en la contrastación de la hipótesis general que ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa muy débil entre la Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021; puesto que, su nivel de relación significativa es $p = ,700$ mayor a $0,05$; lo que se rechaza la hipótesis alternativa y el grado de asociación entre las variables es $r = -,023$, siendo una asociación (correlación) negativa muy débil.

Palabra Clave: Institucional, pedagógico, administrativo, comunitario, condiciones de calidad, ISO.

ABSTRACT

The research objective was to relate Educational Management and Service Quality in a Technological Higher Education Institute in the district of San Miguel, 2021; whose design is descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional, and for being a quantitative study, a random sampling was performed with 5% error, 95% confidence in a population of 1170 participants, obtaining a sample of 290; that 96% of the sample participated voluntarily, being these 278 respondents, that 242 students, 27 teachers and 9 staff; The survey technique was used to collect the data, administering a questionnaire instrument with 52 items with a Likert-type scale, concluding in the contrast of the general hypothesis that both variables are not significantly linked and have a very weak degree of negative correlation between Educational Management and Service Quality in a technological higher education institute in the district of San Miguel, 2021; since, its level of significant relationship is $p = .700$ greater than 0.05, which rejects the alternative hypothesis and the degree of association between the variables is $r = -.023$, being a very weak negative association (correlation).

Key Word: Institutional, pedagogical, administrative, community, quality conditions, ISO.

I. INTRODUCCIÓN

La emergencia sanitaria mundial por la pandemia de COVID 19, ha desfavorecido los avances en el campo educativo a nivel internacional, causando cierres de Instituciones Educativas en sus diferentes niveles, la recesión de algunos sistemas económicos, el aumento de pobreza en las familias vulnerables, el desempleo producto de la reducción de la demanda laboral, lo que provocó a nivel mundial una fuerte crisis económicas.

Estas circunstancias, según (Banco Mundial, 2020), se tuvo que implementar políticas superpuestas en tres etapas: enfrentar la situación, gestionar la continuidad, mejorar y acelerar las actividades, para lograr reconstruir con mejores condiciones a largo plazo: las evaluaciones, la pedagogía, la tecnología, el financiamiento e incorporación del personal para consensuar y asumir responsabilidades compartidas.

Dentro de las políticas superpuestas, indicaron que, para disminuir la coalición mundial en los sectores educativos a nivel país, han aplicado enfoques innovadores en los diferentes niveles del servicio de educativo bajo la modalidad de educación a distancia y con el trabajo remoto para la gestión, con la implementación de acceso a la conectividad a través de los dispositivos digitales para la continuidad del servicio educativo y los cambios tecnológicos en la gestión y sus procesos. (UNESCO, 2021).

Por ello, CEPAL, señala que las medidas acordadas frente a esta crisis mundial en el ámbito educativo a nivel país, son las modalidades de aprendizajes a distancia, empleando plataformas con o sin uso de tecnologías, el apoyo al personal, comunidades educativas y estudiantes con la atención integral en cuanto a su salud y bienestar. (CEPAL, 2020).

Al respecto, la UNESCO, propusieron que, la comunidad internacional y los gobiernos coordinen en conjunto las reformas necesarias para reactivar los

servicios educativos para devolver a los niños, jóvenes y agentes educativos el fin de sus funciones. (UNESCO, 2020).

En materia educativa, a nivel nacional precisa el propósito de establecer una formación integral de los peruanos impulsando conocimiento, aprendizaje, práctica de humanidades, ciencia, tecnología, artes, educación física, deporte, preparación para la vida, el trabajo promoviendo la solidaridad; por lo que, el Estado asume competencia de coordinar las medidas en cuanto a supervisar la calidad de la educación y cerciorar la equidad en recibir una educación idónea sin distinción económica, mentales o físicas, el cual asigna los recursos y logísticas necesarias (Constitución Política del Perú, 1993).

Por consiguiente, se tienen que promover los medios de aprendizaje de calidad y de igualdad de condiciones en todos los niveles educativos, a esto se suma la Política de Estado N° 12 del Acuerdo Nacional, que salvaguarda una educación gratuita, con calidad y a las realidades actuales a nivel universitaria, no universitaria y técnico (Acuerdo al Estado - Políticas de Estado, 2007).

Por otro lado, en el año 2016 se promovió la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, cuyos propósitos de regular e impulsar los contextos de calidad en las instituciones educativas de educación superior tecnológica y pedagógica que impulsen alternativas en ofertar formación profesional. (D.S. N° 012-MINEDU, 2020).

No obstante, a través de las normativas nacionales en Educación Tecnológica y Técnico-Productivo, articuló dimensiones que respondan a las necesidades de la formación profesional de los estudiantes e impulsar la investigación e innovación que favorezcan el mejoramiento permanente, la diversidad y aplicable a los perfiles técnicos y tecnológicos que alcancen la demanda del 79.6% (MTPE, 2018); por estas razones, es primordial contar con instituciones educativas que atiendan la demanda educativas sobre todo aquellos que tuvieron que interrumpir sus estudios (Banco Mundial, 2020b), aquellos que estuvieron desempleados (BID, 2020), el distanciamiento de la oferta y la demanda por ausencia de

alternativas formativas, el acceso insuficiente, inequidad, desarticulación y la poca pertinencia de la población a la ESTP (D.S. N° 012-MINEDU, 2020) y superar el 25.4% de la demanda laboral (EDO, 2018).

En tanto, las ofertas educativas, realizan las reformas es importante incentivar y considerar los procesos de transformación digital como uno de los cimientos de una ESTP con el respaldo de plataformas digitales que garanticen el logro de los aspectos laborales, de enseñanza-aprendizaje, de gestión y modalidades de enseñanza (Unesco-Iesalc, 2020) de acuerdo a los plazos (corto – mediano) por medio de los programas de estudios de corta duración, certificación rápida, competencias tecnológicas y habilidades para resolución de problemas (Unesco-IESALC, 2020).

Antes estos desafíos, la PNESTP, determinaron seis propósitos y 23 directrices articulados en la equidad, formación integral, empleabilidad, pertinencia, performance del docente, gestión, ordenanza de la ESTP, cerciorar la calidad, asignación de recursos, mejora de la calidad, impulsa la investigación. (D.S. N° 012-MINEDU, 2020).

Para la atención a la problemática educativa, indicadas en los párrafos que anteceden; muchos Institutos de Educación Superior Tecnológico a nivel mundial, a nivel país, regional y local, enfrentan realidades problemáticas diversas; por lo que, la presente investigación busca brindar alternativas de solución en cuanto a las acciones de los procesos de conducción educativa y la particularidad en la prestación educativa.

Dentro de este nivel formativo, se encuentra el Instituto Superior Tecnológico Publico “María Rosario Araoz Pinto” que ha venido ofertando formación profesional tecnológica más de 45 años en sus diversos programas de estudios: Administración de Empresas, Construcción Civil, Contabilidad, Desarrollo de Sistemas de Información, Diseño Gráfico, Diseño Publicitario, Mecánica Automotriz, Mecánica de Producción y Secretariado Ejecutivo, cuya problemática radica en la atención de la gestión y el servicio educativo que ha sido de manera

restrictiva a una población de 1050 estudiantes de ambos turnos, 107 docentes y 89 personal administrativos.

Consiguientemente, es pertinente la investigación planteando el problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021?;

En este sentido, formulamos los problemas específicos siguientes:

- ¿La gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021?
- ¿La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021?
- ¿la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021?
- ¿la gestión comunitaria se relaciona con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021?

De acuerdo a la problemática de la investigación, conlleva a una justificación teórica por que permitir analizar los aspectos conceptuales de los teóricos que mencionamos y que sustenta el estudio como es la gestión educativa que son organizaciones sistemáticas que interactúan aspectos vinculados al servicio educativo (UNESCO, 2011) y para lograr la calidad de su servicio se tienen que implementar sistemas que orienten los resultados y mejoras continuas (Gutiérrez, 2010), por lo que, resulta relevante los conocimientos y aportes de organizaciones, expertos y autores que se analizaron en el proceso de la investigación; a su vez, el estudio tiene una justificación metodológica porque se usó determinadas técnicas e instrumentos de investigación para el acopio de la información con la aplicación de cuestionarios validados por juicio de expertos y comprobados mediante procesos de datos para medir su confiabilidad, permitiendo evaluar la relación existes entre las variables y dimensiones.

La investigación, tienen una justificación práctica cuya finalidad primordial es contribuir con elementos que permitan los constantes cambios necesarios para la prestación del servicio de calidad a través de la gestión educativa de cada centro de estudios, por lo tanto, la investigación dará nuevos enfoques y aportaciones a posteriores investigaciones; en cuanto a conocer los modelos de gestión educativa y los enfoque de calidad en el servicio; de tal manera, que cumple con una justificación social, porque tiene la intención de aportar al IESTP María Rosario Araoz Pinto, San Miguel – 2021, realizar el balance de gestión y servicio con el fin de proponer las mejoras para alcanzar la calidad de los mismos en beneficio de la comunidad educativa (Plana jerárquica, estudiantes, docentes y personal administrativo) y que las instancias superiores de educación : Dirección de Educación Superior Tecnológica, Técnico Productivo y Artística (DIGESTUPA) y la Dirección Regional de educación (DRE) puedan realizar las orientaciones necesarias a través de los acompañamientos, monitoreos y supervisiones a los Institutos de este nivel y puedan adoptar acciones que conduzcan a mejores dentro de los estándares internacionales de calidad.

Dentro del proceso de la investigación planteamos el objetivo general: Establecer la relación entre la Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un Instituto de Educación Superior Tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021; y los objetivos específicos siguientes:

- Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.
- Determinar la relación entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.
- Determinar como la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.
- Determinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021;

De acuerdo con los objetivos, se estableció la hipótesis general: La Gestión educativa se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

- La gestión institucional se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.
- La Gestión pedagógica se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.
- La Gestión administrativa se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.
- La Gestión comunitaria se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales, se revisó investigación que aportaron al tratado de las variables de estudio, dentro de las fuentes internacionales tenemos a Acuña & Bolívar (2019) en su tesis “Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa”. Tesis para Obtener el grado académico de Maestro en Administración de la Educación en la Universidad de la Costa, Barranquilla - Colombia.

Cuyo objetivo fue correlacionar la modalidad de gestión en cuanto a la particularidad educativa y el tipo de liderazgo, fundamentando el sostenimiento teórico para el estudio de la gestión de calidad educativa a Kan Lewin, Lippitt & White (1938-1939) y para la variable Estilo de Liderazgo a M.E.N. (2015). La investigación fue de Nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, aplicándose la técnica: Encuesta y para el recojo de información el instrumento: Cuestionario con 16 ítems para la variable modelo gestión de calidad y 20 ítems para la variable Liderazgo Directivo administrándose a 47 integrantes de la Comunidad Educativa. De acuerdo a los análisis y las conclusiones señala que existe una orientación fuerte democrático en un rango de puntaje 61 a 68 y que su tendencia central indica que la agrupación tienen un nivel de media 64,76%, una mediana del 66%, que el modelo de gestión está orientado a la calidad a la escala valorativa entre 33 a 48 ubicando la categoría media alta del 48.26% y una mediana y moda al 48%; en cuanto a los alcances que constituyen la gestión educativa partiendo del modelo de autoevaluación para la calidad Educativa, tienen un desempeño medio alto; finalmente concluye que, la asociación entre la particularidad de la gestión educativa y el tipo de liderazgo mediante el coeficiente de Person evidencia señala una relación directa y significativa confirmando la hipótesis planteada que el liderazgo orientado a lo democrático ciñe una particularidad de gestión de calidad.

La contribución en el presente estudio radica en examinar la calidad de la gestión educativa para consolidar procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos, que constituyen la investigación en relación a la gestión Educativa y que ambas investigaciones son de diseño no experimental.

Dentro de este marco referencia, se revisó los estudios de Rojas & Salamanca (2018) en su tesis “Estrategia de Gestión Educativa para mejorar la Convivencia Escolar”. Tesis para Obtener el grado académico de magister en Educación de la Universidad del Tolima, Ibagué-Tolima – Colombia.

Cuyo objetivo fue formular un planteamiento de prestación educativa para intensificar la convivencia escolar de los niños y niñas del nivel de básica primaria de la Institución Educativa San Antonio (Cunday – Tolima), fundamentando el respaldo teórico para el estudio de la variable de Estrategia de Gestión Educativa y Convivencia Escolar a Hernández, Fernández & Baptista (2003). La investigación fue de Diseño enfoque mixto: considerando Cualitativo y cuantitativo, aplicándose la técnica: Encuesta y para el recojo de datos el instrumento: Entrevista que consta de 06 preguntas a una muestra de 26 participantes (06 docentes, 20 padres de familia). El resultante de la investigación indican que los docentes en un 100% no existe buena relación entre los estudiantes lo que evidencia la falta de autonomía para evaluar las consecuencias de sus actos, el desconomicimiento del Manual de Convivencia, no hay un seguimiento a los estudiantes y no hay un acompañamiento de los padres en sus aprendizajes y acciones; en tanto a los padres de familia un 66% manifiestan que si existen un relación entre los estudiantes; puesto que, como padres en el hogar ejercen pautas de crianza y que escuchan a sus hijos pero no todas las veces de manera asertiva; concluyendo que en la atención de circunstancias en relación de la convivencia escolar no usan protocolos y que en el contexto educativo requiere estrategias que aporten la transiciones del componente social por lo que cada integrante es primordial para el aporte de elementos y la dinamización, partiendo de un diagnóstico para la implementación de planteamientos.

La contribución radica en que ambas investigaciones tienen enfoque cuantitativo y permite estudiar las dimensiones Académica, Administrativa-Financiera, de la Comunidad y Directiva, que forman parte de la presente investigación en relación a la variable gestión Educativa.

Otra investigación internacional tenemos a Cervantes & Garces (2017) en su tesis “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja”. Tesis para Obtener el grado académico de maestro en Educación de la Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias D.T. y C. – Colombia.

Cuyo fin fue Diseñar los aspectos de gestión para una Institución Educativa mediante Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentando el respaldo teórico para el estudio de Calidad educativa a Skinner (2008), citado por Orozco Cruz, (2008) y para Gestión Educativa a Ezpeleta (1993). La investigación fue de Diseño No Experimental, Nivel Descriptivo y de enfoque cuantitativo, aplicándose la técnica: Encuesta y para el recojo de información: el instrumento: Cuestionario con 24 preguntas cerradas a una muestra de 46 docentes, 15 preguntas a una muestra de 215 estudiantes y 19 preguntas a 209 padres de familia. Concluyendo la investigación la aceptación de los componentes institucionales por parte de los docentes a un 69% y solo 86% aceptan la satisfacción, evidenciando que hay fortalezas institucionales para los cambios y mejoras a futuro con la asistencia en la prestación educativa, la apreciación de estudiantes indican el 80 % tienen un nivel de poca satisfacción estar de acuerdo con los procesos institucionales y el 80% mucha satisfacción, la encuesta a los padres de familia de mayor antigüedad el 46% siente satisfacción a la prestación educativa; por lo que institución atiende a las necesidades de los padres; y, en cuanto a la encuesta para el diagnóstico de la ISO 9001:2008, arrojó que el 54% cumplen con los componentes de gestión de recursos y un 47% en prestación del servicio educativo; concluyendo que la institución cumplen no con el 100% de los estándares de calidad y que se implemente dentro del marco legal de ISO y colombiano que asegure procesos en cuanto a gestión en el ámbito directivo, académico, administrativo y comunidad.

La contribución para el presente estudio radica en examinar la variable de Gestión Educativa en relación a las dimensiones Académica, Administrativa, de la Comunidad y Directiva, que forman parte de la presente investigación en relación a la gestión Educativa y que ambas investigaciones son cuantitativas.

Araujo (2016) en su tesis “La Calidad Educativa y su Incidencia en el Rendimiento Académico de los Niños y Niñas de Sexto y Séptimo año de Educación Básica de la Unidad Educativa Joaquín Lalama Cantón Ambato Provincia Tungurahua” Tesis para Obtener el grado académico de Licenciada en Ciencias de la Educación en la Mención Educación Básica de la Educación en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

El fin del estudio es conocer la consecución de las condiciones de calidad de la educación en el resultado académico en cuanto a los aprendizajes, fundamentando el soporte teórico para la Calidad Educativa a Esteban y Montiel (1990) y en la variable de Rendimiento Académico Piaget, (1896). El estudio fue de Nivel correlacional – Descriptivo - Explicativo y de enfoque cuantitativo, aplicándose la técnica: Encuesta y para el recojo de información el instrumento: Cuestionario con 12 preguntas cerradas con opciones múltiples; administrándose a 80 estudiantes y 10 docentes, evidenciándose: grado 3 de libertad al 0,01 del nivel de significación, se evidencia que: el $\chi^2 t = 11,35$ y el $\chi^2 C = 32,5$, mostrando que es superior al $\chi^2 t$ encontrándose en la zona de rechazo, concluyendo : que los resultados de los aprendizajes (rendimiento) académicos de los estudiantes del 6° y 7° año de educación básica es el producto de la calidad educativa de la U.E. Joaquín Lalama.

La contribución para el presente estudio radica en examinar la calidad del servicio en la Unidad Educativa permitiendo obtener resultados y mejoras permanentes en la educación porque cumple con las columnas esenciales de pertinencia, relevancia, eficacia, eficiencia, equidad en relación a los estándares de calidad; puesto que, un servicio educativo es de calidad cuando hay una excelente gestión, infraestructura, metodología, procesos pedagógicos, bienestar individual

y social, todo ello contribuye a los aprendizajes de los estudiantes y que ambas investigaciones son cuantitativas.

Salas & Lucín (2013) en su tesis “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. Tesis para Obtener el grado académico de Magister en Administración de Empresas con Mención en Marketing de la Educación en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Cuyo objetivo fue estudiar los aspectos teóricos de la calidad en el funcionamiento educativo, docentes, apoderados y estudiantes y su relación con la deserción del alumno de la unidad educativa, fundamentando el soporte teórico para conocer el funcionamiento educativo (calidad en el servicio) a Deming (2000). El estudio fue correlacional – Explicativo y cuantitativo, aplicándose la técnica: Encuesta y para el recojo de datos el instrumento: Cuestionario con 92 interrogantes con 5 posibilidades de respuestas; administrándose a 202 estudiantes, 202 apoderados y 22 docentes; luego del proceso de investigación se evidenció que: los estudiantes encuestados se encuentran satisfecho con el 87.33% una buena instalaciones y 85.5% se encuentra el trabajo de los docentes, en cuanto a la satisfacción de los docentes se evidencia que: 92.97% están de acuerdo con el clima institucional, el 82.9% con el clima de realización personal y 75.8% con el clima internacional y sobre la satisfacción de los apoderados: el 93.67% se encuestados satisfecho con la organización de la Institución, el 93.5% satisfacción con la Infraestructura, 82.98% con las acciones de la instrucción (enseñanza) – formación (aprendizaje) y el 92.18 con la atención a los estudiantes ; finalmente concluye que, : 85.42% los estudiantes están satisfecho, 83.89 los docentes están satisfecho y 99.58 los apoderados están satisfecho, lo que indicaría que hay una baja deserción del alumno de la unidad educativa.

La contribución para el presente estudio radica en examinar la variable de la calidad del servicio educativo a través de la perspectiva de los integrantes en relación al funcionamiento educativo que profundice y mejore los alcances y

procedimientos administrativos, comunitarios, pedagógicos; así como, de la gerencia y es una investigación cuantitativa.

Dentro de los antecedentes nacionales, se tiene a Rosado (2020) en su tesis “Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020”. Tesis para Obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Cuyo objetivo fue correlacionar el funcionamiento educativo (gestión) y las condiciones (calidad) del servicio, fundamentando en el soporte teórico para el estudio de la variable gestión Educativa a Frigerio y Poggi (1992) y para la variable Calidad en el Servicio Educativo al autor, Senlle y Gutiérrez (2005). El estudio es correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, aplicándose la técnica: Encuesta y para el recojo de la información (datos) el instrumento: Cuestionario con 21 ítems para la primera variable de estudio (gestión Educativa) y 20 ítems para la segunda variable de estudio (calidad en el servicio) administrándose a 50 docentes que fueron considerados como población censal. Luego del proceso de investigación, se evidencia que la asociación entre el funcionamiento (gestión) educativa y calidad académica es positivo moderado y que los resultados de los objetivos específicos evidencian que la asociación (correlación) del funcionamiento (gestión) educativo y la calidad académica tienen un nivel de significación; puesto que, $p = 0,00$ y que $r = 0,579$ tiene una asociación positiva moderada y que la asociación (correlación) de la gestión educativa y la calidad de mantenimiento tuvo una positiva moderada con el 0.432.

La contribución para el presente estudio radica con el tipo de investigación; puesto que, se quiere examinar la asociación de las relaciones de las variables de estudio (gestión Educativa y calidad del servicio); toda vez que, ambas investigaciones son de diseño no experimental.

A su vez, De la Cruz (2016) en su tesis “Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y

Contables de la Universidad Peruana Los Andes". Tesis para Obtener el grado académico de Doctor en Administración de la Educación en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo Perú.

Mencionó en su objetivo, comprobar la asociación de las relaciones del funcionamiento (Gestión) Institucional con las condiciones (Calidad del Servicio), cuyo argumento teórico para el análisis de la variable Gestión Institucional fue el autor Buitrón (2006) para la segunda variable el autor Rey Gracia (1998). El nivel no experimental con enfoque cuantitativo, método científico: inductivo, deductivo, análisis – síntesis, para el desarrollo de la investigación se aplicó un cuestionario con 116 preguntas y para la variable calidad en el servicio 68 pregunta administrándose a 291 muestras de los cuales 258 fueron estudiantes, 23 docentes y 10 administrativos. Concluyendo el proceso estadístico se evidencia que hay una asociación de relación significativa directa al 0,622 en el funcionamiento (gestión) y condición (calidad) en el servicio; sin embargo, existe una asociación significativa directa baja con 0,292 en el liderazgo directo con las condiciones (calidad) del servicio, asimismo, entre la planificación estratégica con las condiciones (calidad) del servicio mantiene una asociación directa baja con 0,260, en esta mismo sentido, presenta una asociación directa baja en la evaluación del funcionamiento (gestión) y las condiciones (calidad) del servicio con 0,094; y, el clima institucional y condiciones (calidad) del servicio una asociación directa significativa del 0,567; con respecto entre la capacitación y las condiciones (calidad) del servicio tiene una asociación directa significativa con 0,528 y en el desempeño docente y las condiciones (calidad) del servicio tienen una asociación directa moderada con 0,431; finalmente concluye que $r = 0,622$ y $p = 0,000$ muestran que el funcionamiento (gestión) institucional y las condiciones (calidad) del servicio tienen una asociación significativa positiva conforme lo percibe los que integran el centro de estudio educativa.

La contribución para el presente estudio embozo en analizar la correlación del funcionamiento (Gestión) Educativo y condiciones (Calidad) del Servicio y del tipo de investigación; puesto que, ambas investigaciones son de diseño no experimental.

Así mismo, Sánchez (2018) en su tesis “Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017”. Tesis para Obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Su objetivo investigativo fue relacionar el funcionamiento (gestión) educativo y Condiciones (calidad) del servicio en la Institución Educativa, argumentando los aspectos del soporte teórico para la primera variable (gestión educativa) a MINEDU (2011) y para las condiciones (Calidad) en el Servicio a Senlle y Gutiérrez (2005). El estudio fue correlacional, cuantitativo, diseño no experimental y de corte transaccional, aplicándose para el acopio de la información un Instrumento: Cuestionario de 19 preguntas en referencia al funcionamiento (gestión) educativo y 45 preguntas para las condiciones (calidad), donde se aplicó a 80 encuestados una encuesta siendo una muestra. Los resultados del proceso estadístico señalaron que existe una la asociación directamente altamente significativa; porque, $r_s=0,896$ y $p = 0,000$ entre el funcionamiento (gestión) educativo y las condiciones (calidad) estructural; que existe una asociación significativa altamente directa; porque, $r_s=0,897$, $p = 0,000$ en el funcionamiento (gestión) y la calidad interna y externa del servicio; concluyendo, que frente a las evidencias finales del estudio con un $r_s = 0,941$ y $p = 0,000$ existe una asociación con grado altamente significativo en el funcionamiento (gestión) Institucional y la calidad de la prestación educativa.

El aporte para el presente estudio recae en el tipo de investigación; toda vez que, se quiere analizar el funcionamiento (gestión) educativo y la calidad de la prestación educativa, siendo también un estudio de diseño no experimental.

Por otro lado, Montacero (2017) en su tesis “La Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo de la institución educativa 2005 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017”. Tesis para Obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Manifestó en el objeto de estudio fue relacionar el funcionamiento (gestión) Educativo y Calidad de la prestación educativa, fundamentando el soporte teórico a la UNESCO (2011) para la primera variable y para la segunda a Según, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998; el estudio conlleva a un corte transaccional, no experimental y cuantitativo, aplicándose para el acopio de la información un Instrumento: Cuestionario de 50 preguntas en referencia para medir el funcionamiento (gestión) educativo y 32 interrogantes para la calidad de la prestación educativa a través de la técnica: Encuesta, administrados a 130 docentes. Las evidencias del proceso estadístico fue : $p = ,729$, lo que señala que hay una asociación significativa positiva alta entre la calidad de la prestación del servicio y la organización; que, hay una asociación positiva alta; porque, $p = ,505$ entre liderazgo y la calidad de la prestación (servicio) educativa; y, que existe una asociación positiva alta; porque, $p = ,727$ entre la innovación y la prestación (servicio) educativa; que, hay una asociación significativa positiva moderada; porque, $p = ,611$ entre la evaluación y la prestación (servicio) educativo; y, que existe una asociación significativa positiva alta; porque, $p = ,701$ entre la investigación y la prestación (servicio) educativo; finalmente determinó, que existe una asociación positiva alta; porque, $p = ,836$ entre el funcionamiento (gestión) y la calidad de la prestación (servicio) educativa del centro de estudio.

La contribución del estudio beneficia en el tipo de diseño, tipo y nivel investigación; considerando, se quiere establecer la vinculación entre e funcionamiento (gestión) y la calidad de la prestación (servicio) educativa, siendo una investigación no experimental.

Y, LLamo (2018) en su tesis “Gestión Institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06”. Tesis para Obtener el grado académico de Maestra en Gestión Educacional en la Universidad Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta.

El fin del proceso investigativo es conocer el nivel de asociación entre el funcionamiento (gestión) educativa y la calidad de la prestación (servicio) educativa; cuyo soporte teórico fue el autor Medina (2006) para la primera

variable de estudio y a Cuba (1998) para la segunda variable. El estudio estuvo orientado a ser no experimental con características correlacional y cuantitativo de corte transaccional, aplicándose en el acopio de la información un Instrumento: Cuestionario de 38 preguntas para el estudio del funcionamiento (gestión) institucional y 37 preguntas para la calidad de la prestación educativa a través de la técnica: Encuesta, administrados a 72 docentes de los cuales 18 docentes son del IE de Ate, 31 docentes de la IE Edelmira del Pando y 23 docentes del centro educativo.

Los procesos estadísticos evidencias que existe una asociación directa moderada; porque, $p = 0,000$, asintótica (bilateral) = 0,001 entre el liderazgo directivo y la calidad de la prestación (servicio) educativa; y que, existe una asociación directa moderada; porque, asintótica (bilateral) = 0,020 entre las relaciones interpersonales y calidad de la prestación (servicio) educativa; y que, existe una asociación directa moderada; porque, asintótica (bilateral) = 0,015 entre la organización y la calidad de la prestación (servicio); concluyendo, que hay una asociación moderada al Asintótica (Bilateral) = 0,015 entre el funcionamiento (gestión) institucional y calidad de la prestación (servicio) educativa.

La contribución del estudio beneficia en el tipo de diseño, tipo y nivel investigación; considerando, se quiere establecer la asociación en el funcionamiento (gestión) y la calidad de prestación (servicio) educativo.

Con los aportes que anteceden en el estudio en relación al: “funcionamiento (Gestión) Educativa” y “Calidad en la prestación (Servicio)”, analizaremos la denominación “Gestión” considerando a diversos autores y contextos, dentro de ello, Rubio (2006) señala que “Gestión” es centrarse en las personas como dimensión de las empresas y que a través de los diversos elementos esté dispuesta a los cambios en beneficios de las personas naturales y jurídicas. Para SEP (2010), define a la gestión como las contingencias reales de una organización para conseguir una determinada meta a un cierto plazo; en tanto, para Mintzberg (1984) y Stoner (1996) señalan que el funcionamiento (gestión)

puede considerarse como el arte de anticiparse a los cambios con el fin de implementar estrategias que garanticen el futuro esperado de toda organización.

La gestión tiene tres campos de significados y de aplicación, según lo indica SEP (2010). En el primero campo, está orientado a las acciones que toda gestión de aplicar de manera eficiente para lograr lo esperado con la designación de un gestor sea de función o por rol.

En el segundo campo, la gestión produce conocimientos en base a los fenómenos observables de las diversas acciones dentro del proceso formal y sistemático para describir, comprender y explicar tales fenómenos; lo que demanda investigar a través del análisis crítico, interpretación y sobre todo contar con el soporte teórico, hipótesis y supuestos.

Como tercer campo, la gestión formula pautas para las acciones de los sujetos con el fin de mejorarlas o transfórmalas, esto permitirá la innovación y el desarrollo utilizando mejor los recursos disponibles porque permite alcanzar los propósitos, adecuarse al contexto y a las personas que lo ejecutan.

Otra definición de gestión, según Botero (2009) dice que gestión son los diversos servicios que prestan las organizaciones a las personas, por lo que, la gestión adquiere una especificidad. Y, para Murray (2002), manifiesta que la gestión son posibles respuestas que permiten interactuar acciones y tareas con el manejo óptimo de los recursos para alcanzar los objetivos.

La gestión en lo concerniente en el campo educativo dependerá de los enfoques teóricos que orienten el quehacer de los profesores que responda de contextos concretos (Casassus, 2000). A partir de los enfoques teóricos podemos identificar los marcos conceptuales, técnicos e instrumentales que han generado las transformaciones institucionales.

Camisón (2006) señala que, entre los principales modelos, está el Modelo Normativo que surgen entre los años 50 y 60, hasta puertitas de los años 70, se

caracterizaba por tener una visión lineal partiendo desde la planificación considerando la visión siendo esta única, relevante, pertinente y alcanzable, en este periodo las reformas educativas tuvo una orientación con dirección a la expansión de cobertura del sistema educativo; otro patrón es el Modelo Prospectivo que se inicia en la década de los 70, con la particularidad de construcción de escenarios múltiples pero inciertos, por lo que, la planificación se flexibiliza proponiendo futuros alternativos y revoluciones educativas, dentro de ello se tuvo los aportes en Latinoamérica donde participo, Chile, Cuba, Colombia, Perú y Nicaragua; asimismo, en los 80 evoluciono el Modelo Estratégico que tuvo sus inicios a partir de los 80, cuya particularidad tiene un carácter estratégico a través de las normas, Táctico con los medios necesarios para lograr lo planificado e interrelación factores del manejo del personal (recursos humanos), implementos (materiales), expertos (técnicos) y financieros que forman parte de toda organización; este modelo toma nuevos enfoques en el ámbito educativo a inicios de los 90 determinándose el uso adecuado de la planificación y del funcionamiento (gestión) incorporando elementos de diagnóstico en base al análisis de FODA que son relevantes en los centros de estudio; posteriormente de los años 80 se establece el Modelo Estratégico Situacional, considerando para el tratamiento de un objetivo se proponga implementar el análisis situacional que van a dar lugar a una descentralización educativa.

Entre otros modelos, está el Modelo de Calidad Total, tuvo sus comienzos en los años 90, incorporándose patrones en la planificación, la comprobación (control) y calidad de los procesos continuos, considerando elementos como la identificación del usuario, necesidades, emisión de normas, estándares de calidad, resultado de los procesos de enseñan-aprendizaje, Este sistema de medición y evaluación de la calidad para considerar y profundizar los procesos y factores que orienten las políticas educativas; y también a mediados de los 90 aparece el Modelo de Reingeniería, bajo el marco de competencia global, la cual no basta las mejoras, sino que debe requerir cambios cualitativos radicales en los procesos al tipo de calidad que se espera en el ámbito educativo, aprendizajes y desempeños; en este periodo también surgió el Modelo comunicacional que actualmente se está desarrollando en el sector educativo y consiste en considerar

el lenguaje como formador de redes comunicacionales a través del manejo de destrezas comunicacionales, elementos de coordinación de acción y procesos de comunicación para el logro de las actividades planificadas y que las organizaciones deben ser comprendidas como una entidad que debe delegar decisiones a equipos de trabajos cooperativos organizados; los cuales, tomaran acuerdos - decisiones en común y sobre todo asumir responsabilidad compartidas.

Para la conceptualización la UNESCO (2011), que indica que el funcionamiento (gestión) educativo, es una organización sistemática que interactúan aspectos vinculados con el servicio y su participación de aquellos que lo integran el centro educativo y con la participación de la comunidad educativa, es decir la plana directiva o jerárquica, docentes, estudiantes, personal administrativo, padres de familia, comunidad, entre otros; para garantizar la articulación de los elementos internos y externos entre sí; y, que para la ejecución de planos de acciones diferentes que van a complementar el funcionamiento de la prestación (servicio) educativo a través del funcionamiento (gestión), entre estos procesos esta la dimensión de la gestión Institucional, Dimensión de la gestión pedagógica, dimensión de la gestión administrativa y la dimensión de la gestión comunitaria; los cuales se han seleccionado 04 dimensiones que formaron parte de la presente investigación definiéndolo como :

Dimensión Institucional, es la manera de regularizar la estructura orgánica de las instituciones, determinar las responsabilidades y funciones de la comunidad educativa, emitiéndose normas explícitas e implícitas. En esta dimensión es primordial promover las destrezas y competencias individuales y grupales, con el propósito que las entidades educativas se desenvuelvan de transformaciones, adaptaciones, autonomía y sobre todo moldear a los cambios. Adaptados a los cambios del entorno que exigen los contextos sociales en merito a las políticas institucionales y nacionales, considerando la sistematización y comprobar el esquema formal e informal; la primera que corresponde los organigramas, distribución de áreas, división de trabajo, la segunda vinculada a la interrelación, ritos, estilos de convivencia y la identificación institucional. (UNESCO, 2011, p.

35). Para la formulación de los ítems en esta dimensión se consideró los siguientes indicadores:

- Tiempo y Espacio
- Vías favorables de Comunicación
- División de Trabajo
- Orientaciones de los procedimientos y desempeños (manual)
- Reglamento Interno y Organizacional

Los aspectos Pedagógica, son procesos educativos en cuanto a las metodologías, planificación, evaluación y legitimar las practicas pedagógicas en el quehacer institucional y de los miembros que integran las enseñanzas - aprendizajes. Esta dimensión abarca la diversificación curricular, sistematización de los proyectos curriculares, los enfoques de las formas de instruir (enseñanza9 – formación (aprendizaje), formulación de materiales didácticos, las propuestas pedagógicas para los programas de estudio, relación con estudiantes, el enfoque de la evaluación, la orientación educativa y tutoría y el fortalecimiento con capacitaciones continuas del docente. (UNESCO, 2011, p. 35). Para la formulación de los ítems en esta dimensión se consideró:

- Enfoques pedagógicos, estrategias didácticas, propuestas didácticas, enfoque de Evaluación y modalidades de estudio.
- Interrelación con Estudiantes
- Actualización Docente
- Orientación Educativa-tutoría

Dimensión Administrativa, son los manejos de los recursos económicos, presupuestos, manejo contable-financiero, Administración de recursos, procesos especializados, aspectos de seguridad, vigilancia de la información, cumplimiento de las disposiciones legales y la observancia del desempeño. Esta dimensión concilia los intereses institucionales con los individuales, con el fin de concretar acciones en cuanto a la administración de personal docente, administrativo y servicios, designando desempeños para salvaguardar infraestructura y

equipamiento con instancias del MED. (UNESCO, 2011, p. 35). Para la formulación de los ítems en esta dimensión se consideró:

- Financiamiento (Presupuesto) Económico
- Designación de jornadas de trabajo.
- Evaluación de los desempeños
- Manejo de recursos
- Comunicación con el MINEDU.
- Aplicación y cumplimiento normativo.

Dimensión Comunitaria, son los resultados e impacto externos (padres de familia, organización local, la comunidad, el sector productivo, etc.) partiendo y conociendo las condiciones, necesidades y demandas para responder objetivos que faciliten las alianzas estrategias en miras de lograr la calidad educativa. (UNESCO, 2011, p. 35). Para la formulación de los ítems en esta dimensión se consideró:

- Propuestas sociales
- Formulación de redes Inter-instituciones (Municipales Estatales, Educativas, Organismos Civiles, Comunidad).

En materia la gestión educativa, existe diversas teorías de acuerdo con el contexto y a las condiciones de estándares de calidad de cada sector y de cada país, dentro los teóricos tenemos a Ethier (1989) que manifiesta que la gestión educativa consiste en la articulación e interceptación tres campos de actividades: lo político, lo administrativo y lo profesional. Mientras para Frigerio, Poggi & Tiramont (1992), indica que los directivos que realizan acciones de gestión educativa no bastan los conocimientos técnicos o específicos, por el contrario, es la manera de interrelacionar diferentes factores como es la experiencia formada a partir de ensayos y errores. Y, estas actividades con elementos sólidos e interactuantes dado en un lapso o momento, siendo dinámico, reestructurarles, modificable y flexible a los cambios de las diferentes subestructuras conocidas como dimensiones, siendo las siguientes:

La dimensión organizacional, establece el estilo de funcionamiento a través de un conjunto de aspectos estructurales de manera formal, como son: los organigramas, distribución de trabajo, designación de tareas, determinación de los objetivos, las formas de comunicación, el manejo del tiempo y la organización de los espacios con el propósito de encaminar las estructuras formales.

La Dimensión Administrativa, es una herramienta de gestión en relación a cuestiones del funcionamiento se formula estrategias de planificación, el oportuno uso de los recursos (humanos y financieros), la ejecución de los procesos administrativos y las evaluaciones que propician acciones de corrección necesarias para la mejora en una institución educativa considerando en todo momento la información pertinente y que contribuya a la toma de decisión.

La Dimensión Pedagógica-didáctica, corresponde a las teorías, formas, modalidades y modelos de enseñanza -aprendizaje, considerando como eje fundamental los vínculos entre los docentes que construyen los conocimientos aplicando los modelos didácticos, los parámetros de evaluación, de procesos y de resultados de sus saberes guiando la práctica docente.

La Dimensión Comunitaria, son aquellas actividades que suelen hacer partícipe a los colaboradores que trabajan en un centro de estudios para que asuman decisiones; además, atender las exigencias y las dificultades del contexto.

Para Castro & Castro (2013), determina que los procesos de funcionamiento (gestión) institucional abarcan dimensiones y áreas en referencia a las modalidades y niveles de educación, entre ellos tenemos:

La Dimensión Gestión Educativa, corresponde a la intervención curricular de la propuesta pedagógica que abarca la gestión estratégica, en cuanto al PEI, principios, planes de mejoramiento y la contextualización de los mismos, considerando el liderazgo pedagógico de los docentes, directivos, profesionales y demás actores que respondan a las necesidades socio-cognitivas.

La Dimensión Curricular, que son las practicas educativas y pedagógicas en función a socialización de la escuela a través del desarrollo curricular que intervienen los procesos educativos como: programas de estudio, metodología, recursos que orienta el que, cómo y cuándo enseñar y evaluar.

La Dimensión Pedagógica, conlleva al diseño de estrategias pedagógicas que contribuye al fortalecimiento de la formulación de los aprendizajes significativos; por lo que, se tiene que establecer actividades que logren los aprendizajes de los estudiantes.

La Dimensión Investigativa, que favorece las posturas críticas y creativas que orienten la emancipación en los conocimientos y en la acción dentro del contexto educativo promoviendo entre los estudiantes desarrollar proyecto de investigación.

En esta misma linea, Luque (2003), menciona a la gestión educativa como un modelo de estrategia que permitan los cambios en cuanto a la cultura y gestión institucional con el propósito de lograr mejoras en la calidad de los aprendizajes a través de cuatro dimensiones básicas para su realización:

La Dimensión de Gestión Pedagógica, que encamina las funciones de los centros educativos a través de acopio de propuestas en el practica didáctica que permite el alcanzar metas institucionales que exige la sociedad, dentro de ello se encuentra la gestión pedagógico-curricular a través de elementos técnicos-pedagógicos como son los proyectos curriculares institucionales y el fortalecimiento de competencias a través de las capacitaciones continuas.

La Dimensión Organizativa, considerado el soporte de la organización de toda institución educativa porque articula los desempeños con la asignación de tareas específicas por equipos de trabajo asumiendo los retos de una responsabilidad compartida.

La Dimensión Administrativa, encargada del manejo de los recursos a través de la previsión, distribución, articulación y el control de la masterización de las normas establecidas por el gobierno del sistema educativo; por lo que debe formular estrategias que encaminen las estrategias administrativas para los procedimientos de matrícula, registro de notas, tramites documentarios y proceso que se requiere en la prestación del servicio educativo con calidad.

.

Otras de las dimensiones es la comunitaria, que comprende la relación con otras instancias externas como las asociaciones, instituciones, empresas y comunidades con la finalidad de articular tareas, actividades y actores para formular proyectos en conjunto con el fin de captar y que sea factible la oportunidades y beneficios, minimizando los posibles riesgos y amenazas que se presentaran en el que hacer docente e institucional.

Para los fundamentos teóricos de la variable Calidad del Servicio, estudiaremos los aspectos conceptuales de algunos teóricos en relación con la definición del término Calidad, para Rodríguez (2019), indica que calidad de acuerdo con el Art. 2 de la Ley general de Educación en Chile, menciona: que en las etapas de vida de las personas pasan por esquemas permanentes de aprendizajes para lograr su desenvolvimiento, moral, efectivo, físico, entre otros, requiere asimilar el cultivo de valores, conocimientos y destrezas.

Es decir, que parte de la definición de una calidad integral, donde se suscitan los aprendizajes que se van a desarrollar de manera personal y social; por lo que, se incorpora indicadores de aprendizajes que van a iniciar los principios del índice de desempeños en las escuelas como son las categorías de desempeños. (SNA, 2011). Para Camison et al (2006) considera a la calidad desde el punto de vista como excelencia, es fijar los estándares en miras de alcanzar un desempeño superior y como fenómeno de satisfacción del cliente es medir las expectativas de los clientes. Asimismo, nos presente algunos conceptos en cuanto al proceso, servicio, empresa y sistemas de gestión.

Otra conceptualización sobre calidad, tenemos a Rama (2013), alude que la calidad está orientado a la detección de soluciones para motivar la didáctica de los aprendizajes y con el soporte de los recursos tecnológicos y didácticas que promuevan el autoaprendizaje; en esta línea Cadenas et al(2017) nos dicen que la calidad es la mezcla de diversos aspectos que se interrelacionan con los resultados de los sistemas educativos como son los procesos de aprendizajes, la estructura organizacional, la calidad de las metodologías, inclusive considerando los elementos de la sociedad, la vida del ser humano en lo social, en lo profesional, en lo económico, en lo demográficos, en lo tecnológico y en otros aspectos más que permitan acreditar, validar y señalar los modelos educativos los parámetros de condiciones de calidad.

Por ende, los aportes teóricos de la calidad en los párrafos que anteceden, señalan que en el nivel educativo gira dentro del entorno innovador que facilita a los procesos de aprendizajes; y, para ello dependerá del modelo de calidad en su servicio y de las gestiones educativas que desean implementar, para el estudio de la variable Calidad en el prestación (Servicio) educativa, consideramos a Senlle & Gutierrez (2005), que nos manifiesta que un camino de la calidad de todo centro de formación tiene implementado en su organización sistemas que permitan avanzar diariamente hacia una filosofía de hacer las cosas bien para obtener resultados y mejoras permanentes teniendo en cuenta la calidad en la estructura, metodología didáctica, el servicio, la gestión, la vida y los resultados. Para efecto de estudio el investigador ha seleccionado 04 dimensiones.

Dimensión de la Calidad Estructural, en esta dimensión se consideran características de ambientación de edificios, locales y aulas, conforme al número de meta de atención, sillas cómodas y ergonómicas, mesas de acuerdo al número de la meta de atención, que cuente con elementos de seguridad, rampa para discapacitados; asimismo, debe contar con factores técnicos, entre ellos debe tener :Programas diseñados por especialidad, contar con una plana de docentes titulados con especialización de acuerdo al perfil de la oferta formativa, recursos didácticos empleados en la didáctica de los aprendizajes, una biblioteca equipada para la atención presencial y virtual, tecnología educacional con multimedios, TV,

soporte informático. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.35). Para la formulación de los ítems en esta dimensión se consideró:

- Factores Internos
- Factores Externos

Dimensión de la Calidad Didáctica Técnico Pedagógico, en esta dimensión hace referencia a la preparación del quehacer docente, manejo de los recursos metodológicos, cooperación, colaboración e identificación con el centro de estudios, uso de dinámicas grupales, conocer sobre los sistemas de evaluación integral que permita direccionar la didáctica en la instrucción (enseñanza) – formación (aprendizaje). (Senlle & Gutierrez, 2005, p.36). Para la formulación de los ítems en esta dimensión se consideró:

- Preparación Docentes
- Materiales didácticos
- Aspectos colaborativos.
- Trabajo en grupos
- Control Integral

Dimensión de la Calidad del Servicio, abarca dos aspectos : un servicio interno que es la relación entre la comunidad educativa, dentro de ello tenemos a los clientes que representa a nuestro alumnos y proveedores, en este servicio interno se ve la calidad del establecimiento como el poder medir el clima en la atención propia del servicio, las herramientas para una convivencia oportuna, desarrollo en fortalecer el desempeño personal y destrezas orientadas a la integración social entre otros factores. En el servicio externo es lograr la satisfacción de nuestros clientes primarios y secundarios, siendo los primeros los estudiantes de cada centro de estudios y en lo segundo los egresados y las instituciones foráneas, en esta etapa también se mide la relación docente-educado, como se atiende a la sociedad, motivando la cooperación, el apoyo, la identificación, entre otros para conocer las necesidades del cliente social con el fin de asegurar un desarrollo integral y una sociedad que asegure el futuro. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.37). Para la formulación de los ítems en esta dimensión se consideró:

- Servicio Interno
- Servicio Externo

Dimensión de la Calidad en la gestión, es referente a una buena gestión porque el director está formado con temas de gestión, puesto que su responsabilidad es dirigir aspectos (académicos, económicos, humanos, sociales) que guíen la calidad del servicio; para ello debe de objetivos, políticas de trabajo, planificar, organizar, coordinar, brindar información, habilidades en comunicaciones asertivas, conducción del equipo humanos, gestión de las finanzas de económicas, entre otros. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.38). Para la formulación de los ítems en esta dimensión se consideró:

- Capacitación del personal que asume los cargos directivos
- Competencias de funcionamiento (Gestión) Educativo
- Articulación de Estrategias educativas (académicos, económicos, sociales)

Los centros educativos al implementar un sistema de calidad buscasen respaldo internacional, sino que se tiene que conocer cuáles son los parámetros de los estándares en base a los modelos EFQM, organizaciones de ISO, la normatividad a nivel Internacional, Estado, Ministerio de Educación y CBC para lograr el camino de calidad y excelencia. (Véase Anexo 12: Concepto de Calidad).

El Modelo European Foundation for Quality EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), conformado por catorce empresas líderes de diversos sectores en el ámbito industrial y de servicio, se constituyó con la finalidad que los mercados mundiales puedan posicionarse en Europa; cuyos inicios se dio a partir del año 1988; posteriormente desde el año 1991 a la actualidad, determinaron un reconocimiento mundial a las organizaciones con el Premio Europeo de la Calidad, en base a los criterios y principios que forman parte del modelo EFQM orientados a la mejora continua, de esta manera, realizan revisiones periódicas para determinar versiones actuales y establecieron a partir del año 2000 las pautas para las candidaturas al Premio Europeo. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.48).

Dentro de los patrones en las últimas versiones se han ido incorporando aspectos de innovación, gestión y experiencias de organizaciones; en base al enfoque por

resultados, logros de desempeño, proyección al futuro, superar las metas; por lo que, estas mejoras orientan a la satisfacción no solo del cliente, sino de los trabajadores, el impacto social y (Senlle & Gutierrez, 2005, p.48-49):

- Herramientas Dinámicas que serán son el soporte para el apoyo y orientación de la gestión con visión al futuro, siendo simples y de fácil comprensión.
- Considerar criterios de organización evidenciándose las características globales.
- Las organizaciones deben contar con Instrumento flexible aplicables a cualesquiera organizaciones.
- Considerar como ejes: de innovación y mejoras.
- Las alianzas deben enfatizar los desempeños tomando la cadena de valores.
- Las instancias educativas deben considerar el modelo educativo anterior con la nueva versión de manera coherente para evitar una fractura de la gestión, puesto que se está trabajando sobre esta.
- Las organizaciones deben profundizar la parte humana y el papel social.
- implementar un análisis interno y externo para identificar las áreas fuertes o débiles a través de evaluaciones por áreas para explorar oportunidades.

Tomando en cuentas las proposiciones del modelo EFQM, nos indica que al formular planteamiento estratégicos se debe considerar a los grupos de intereses, es decir los que trabajan, los clientes, los proveedores y la sociedad en sí; con el propósito de que los planes y acciones satisfagan sus necesidades e impidan el impacto adverso; dentro estos propósitos se implementen procesos de evaluación que permitan medir entre los objetivos , misión, contenidos programático, cuyos resultados deben orientarse que, el estudiante no solo demuestre conocimiento teórico, sino el saber ser y el saber hacer; en tanto, se realiza un monitoreo del desempeño real y del cumplimiento de los objetivos formulados; lo que evidencia que el principio de este modelo es la evaluación continua en cuanto a los resultado en el desempeño de los educandos, las habilidades de los docentes, la retroalimentación y los ejes que establezcan las organizaciones a favor de la mejora continua. (Ver Anexo 02: Fundamentos del Modelo EFQM). (Senlle & Gutierrez, 2005, p.50).

No obstante, el Modelo EFQM hace referencia al cliente que son los destinatarios de un producto o un servicio o son demandantes o afectados por acciones de una organización que puede ser a causa de lo ambiental, lo jurídico, lo institucional o la calidad del servicio educativo mal brindado, ante estas consideraciones se implementan criterios de evaluación para medir procesos dinámicos, inacabados, concretos, específicos e inmediatos con miras a prever el futuro e implementar aprendizajes organizacionales e innovadores de los sistemas educativos, de las necesidades futuras que definan el éxito de una institución al poder demostrar el modelo de servicio y la experiencia eficaces en los egresados. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.51).

Otros de los principios son las responsabilidades de los directivos que ejercen el liderazgo, puesto que son los encargados a desarrollar culturas organizacionales en base a valores y objetivos en búsqueda de la excelencia asumiendo la responsabilidad compartida a largo plazo, pero para ello es necesario tener la capacidad instalada para la evaluación dentro de cada contexto. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.52). (véase el Anexo 13: Fundamentos del Modelo EFQM).

En cuanto a la combinación de recursos humanos, materiales, actividades sistemáticas enmarcadas dentro de las necesidades y satisfacción de los usuarios, se diseña la oferta educativa enmarcadas con aspectos conceptuales a fin de poder medir de forma sistematizada los alcanzados logros esperados, los pilares de las continuas mejoras que van a definir su gestión en base a procesos y hechos, dentro de ello tenemos: el modelo educativo mediante los procedimientos de la enseñanza y el aprendizaje, investigación, transferencias y funcionamiento que van a ser el soporte para fortalecer el que hacer docentes y directivos para el mejor aprovechamiento en los espacios físicos, mantenimiento tanto preventivo como correctivo del equipamiento y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas educativas, etc., cabe indicar que estas series de actividades va a requerir un diseño de sistema en la organización de la misma que posibilite

análisis, proyecciones, relación a las causas, a los efectos y sobre todo información estratificada sea comparativa., etc. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.52).

Otro factor muy importante en búsqueda de la calidad, son las participaciones, los desarrollos e implicancias de los forman parte en un centro educativo, de los estudiantes e interesados; puesto que, sus acciones directas o indirectas son el resultado del servicio educativos, que va a partir del principio de «hacer las cosas bien y desde la primera vez» que permitirán comprender que los conocimientos, habilidades, actitudes, motivación, si no se trabaja oportunamente no podrá subsanar a futuro lo que generaría un abandono estudiantil, su familia e inclusive para la sociedad, ante esto se requiere la formación, el perfeccionamiento y la actualización para el docente, administrativos y directivos de manera grupal e individual constituyéndose como soporte para el cumplimiento de objetivos y lograr alinear la gestión en los recursos humanos y sobre todo en los procesos de cambios estratégicos. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.53).

Dentro este enfoque, es primordial que las organizaciones promuevan los aprendizajes, la innovación y mejoras continuas; puesto que alcanzar su máximo nivel de rendimiento se deberá a gestionar y compartir conocimientos orientados a emprender una cultura de aprendizaje con retroalimentaciones permanentes ; de esta manera, se podrá atender los requerimientos socioculturales y la complejidad social que son aspectos que influyen en los planteamientos de las necesidades de formación, en los ajustes periódicos de programas, estrategia didácticas en cuanto a la enseñanza y a los aprendizajes para alcanzar de manera real satisfacciones y potenciales cliente como son los estudiantes, padres y la sociedad en su conjunto; todo ello conlleva que el proceso formativo sea relevante, seguro, pertinente, autorrealización, clima laboral optimo con una convivencia sana y sobre todo el fortalecimiento de conductas basadas en valores. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.54).

En esta transición institución-familia, institución-institución, Institución-trabajo e institución-comunidad, se debe considerar distintos tipos de habilidades en la prestación (servicio) educativa que sea de calidad, como son las habilidades

cognitivas que abarca el raciocinio para la toma de decisiones, un pensamiento autónomo como crítico y énfasis en la comprensión, la innovación creativa y la pronto soluciones de problemas que se presentaran en el día, etc.; otras son las habilidades sociales como el direccionamiento emocional individual, la empatía, las formas de comunicación, conocer la emoción frente a las acciones, comprender en el ámbito social la señales que se puedan presentar, aprender a negociar para dar soluciones a conflictos, capacidad de dirigir su vida, formular planteamiento para el manejo del tiempo, aprender a trabajar colaborativamente, establecer relaciones interpersonales, el cuidado del cuerpo mediante aspectos de salud, saber organizar sus gastos y dinero; dentro de esta misma línea, se debe promover la generación del conocimiento que juega un papel trascendental innovador y con un entrenamiento reflexivo para enfrentarse a la vida y sus adaptaciones en los cambios considerando siempre los criterios de calidad en sus planteamientos curriculares; puesto que, toda institución educativa tiene el compromiso que los estudiantes alcancen los aprendizajes como: quien es, como hacer, como aprender y como convivir. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.54).

Dentro las consideraciones en busca que el funcionamiento educativo sumen alianzas, porque establece beneficios no solo a una parte, sino a los proveedores, prestadores de servicios, organizaciones, editoriales, ONG, entre otras instancias que promuevan la cooperación mutua para llegar acuerdos con relación a las capacitaciones cruzadas, desarrollo de los empleados y nuevas formas de organización. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.55).

Pero que esta dimensión se complemente con aspectos de responsabilidad social en miras del cuidado de la salud pública y medio ambiente integrándolas en todas las actividades -facetas dentro del centro educativos mostrando en todo momento una conducta ética, pertinente y transparente en cualquier ámbito (público-privado); con miras de una excelente atención a la comunidad respetando el medio ambiente. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.55).

En definitiva, aplicar este modelo de educación en búsqueda de la excelencia, las instituciones educativas deberán implementar en sus organizaciones un contexto

motivador que se centre en la enseñanza-aprendizaje, implementación de estrategias de funcionamiento (gestión) y conocer el contexto tanto interno como externo para incorporar factores íntegros para la realización y logros esperados, sobre todo consignar componentes de comparaciones con otras instancias; que el liderazgo institucional sea en base a valores, compromiso y vocación partiendo desde las autoridades y de las personas que tienen la responsabilidad del planteamiento y su mantenimiento en los sistema de funcionamiento (gestión) con la participación interactiva entre el recurso humanos, espacios físicos, el respectivo equipamiento orientados a lograr el fin esperado en beneficio de los estudiantes, graduados, familiar e interesados y las instancias que precisen la prestación (servicio) educativa. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.55-56).

Otro de los modelos en búsqueda de la calidad, son las normas ISO: 9000:2000, cuya base se dio en los años 1985, donde la Comunidad Económica Europea (actual UE), establece aproximaciones técnicas para asegurar en los países europeos en concordancia con la prestación (servicio) de productos y potenciar el libre mercado; bajo estas consideraciones a partir de los años 1987, se adoptó la norma ISO 9000 con parámetro que certifican calidad en los sistemas; en tanto que en sus inicio está orientada a las organizaciones es decir a las manufactureras o de servicios con o sin fines de lucro, a diferencia de la tercer versión (2000) enfocada a resultados previstos de acuerdo al modelo que busca la calidad y satisfacer al usuario (cliente) y consideran aspectos sobre el aseguramiento y va más allá de ello. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.57).

La norma internacional ISO, tiene un enfoque en base a proceso de satisfacción de los usuarios (clientes), esto permitirá un control continuo para preservar los canales de los procesos y su interrelación entre el mismo sistema, destacando la relevancia en la comprensión - cumplimiento de los requisitos, que se aporten valores, que se busque el resultado del cumplimiento de sus funciones, la efectividad y las continuas mejora de acuerdo a la medición objetiva; dentro de las nuevas versiones ISO, en búsqueda de la excelencia. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.58).

Este modelo de calidad ISO, precisa ocho primicias de calidad para gerenciar en relación al desempeño de una instancia para que logren el sostenimiento de su éxito. (Ver Anexo 03: Primicias de calidad de ISO) (Senlle & Gutierrez, 2005, p.58-59). (Véase el Anexo 14: Principios de Gestión de Calidad ISO 9001:2000).

El primer principio está enfocado en el cliente; por lo que, es primordial conocer las necesidades actuales y futuras de manera explícitos; es decir, los que están definidos dentro del ámbito normativo - legal e implícitos son los que a menudo son las más difíciles de medir por la carga subjetiva como por ejemplo el trato amable, agilidad del servicio, etc.; al decir cliente es tanto interno que está conformado por los trabajadores, acciones, etc. y externo integrado por los proveedores, compradores, distribuidores, usuarios etc., buscando de acuerdo a sus requisitos para alcanzar la satisfacción y sus expectativas. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.60).

Para alcanzar las perspectivas de los clientes, las organizaciones deberán optar una dirigencia que defina marcadamente la visión del futuro, incorporando valoraciones éticas en los comportamientos a través de políticas de calidad que evidencie su desenvolvimiento, implementación y operatividad propias del sistema de funcionamiento (gestión) de calidad eficiencia y mejora continua. Antes estas consideraciones, se debe garantiza la independencia participativa de los trabajadores en un centro educativo a nivel organizativo con la finalidad de compartir experiencias, responsabilidades compartidas y solucionar problemas (Senlle & Gutierrez, 2005, p.61).

Dentro de los pilares de modelo ISO, es el enfoque en los procesos, que posibilita la sistematización de las actividades de una organización y que estas se interrelacionen entre si considerando que cualquier actividad parte de una entrada propiciando una transformación en algo convirtiéndose en salida y que este son entradas para otros procesos, este principio se respalda en el roll del cliente y en las formas de los procesos; por ello, consideran estrategias políticas, organizativas, acciones de procesos operativas o centrales que precisa valores incorporados de manera progresivas en base a las necesidades y requerimientos

d ellos mercados para llegar al usuario (cliente); de esta manera arriba al final de su vida útil, estos tendrán incidencia directa con los servicios prestados, por ende, garantizan la eficacia del sistema; dentro este proceso hay que identificar la implementación de la metodología PHVA que significa : Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.61).

Otros de los aspectos de este modelo es la gestión basada en sistemas, para implementar políticas – objetivos y alcanzar su éxito; para ello deberán relacionar e interactuar elementos mutuamente que conlleve a un enfoque sistemático en cuanto al seguimiento de las disposiciones e indicadores aplicados y que vinculen los procesos claves en relación con la misión de la instituciones, dentro de este enfoque se podrá incluir distintas sistemas orientados a los aspectos financieros, ambiental, gestión, calidad, etc., lo que facilitaría la cooperación del intercambio de información para que las instancias educativas se han mes eficientes y a la prestación (servicio) educativa.. (Senlle & Gutierrez, 2005, p. 63).

Otro de los aspectos que considera el ISO, es la mejora continua, proceso que participan los integrantes de una organización con el propósito de potenciar gradualmente la calidad, esto responderán a las atenciones favorables de los usuarios (clientes) con bajos costos y menos recursos; en este sentido, los sistemas de gestión dispongan de componentes y métodos oportunos para recopilar y analizar datos o información que sean relevantes en la adoptar decisión de acuerdo a los hechos y en todo momento crear canales abiertos que fomente mutuamente beneficios y a interrelación; no solo por los que integran una organización, sino también en beneficio del proveedor. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.63,64).

Definitivamente, al implementar una propuesta de gestión parte de una autoevaluación, seguidamente del establecimiento de premisas que encaminen los esfuerzos de una organización que busca e identifica el modelo que va a implementar, considerando el enfoque sistemático y sistémico que guiaran a las personas y acciones de las diversas áreas relevantes; por tanto, la normativa ISO o EFQM tienen un planteamiento sistémico de manera integral y global ambas

responden a características circular, es decir se presenta como círculos virtuosos, ante estos aspectos, es trascendental el rol de la dirección porque son los gestores que van a responder la puesta en práctica del modelo a implementar que debe surgir desde adentro, es decir, lograr participación y que sea integradora de tal manera que se involucren en todo el proceso y que formen parte del proceso. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.66). (Véase el Anexo 15: Modelo de Gestión de Calida).

Por consiguiente, se debe formar y capacitar a los integrantes de toda organización no solo con los aspectos técnicos sino también que conozcan los fundamentos de la propuesta en gestión con sus particularidades de calidad y los objetivos de forma sistémica que permitan evaluar los objetivos de manera cuantitativa para poder actuar sobre los resultados de la autoevaluación para serán una herramienta fiable de gestión. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.66).

En definitiva, ambos modelos elementalmente tienen componentes comunes, pero difieren en algunos enfoques, pero son compatibles en establecer las estrategias de gestión (valores, misión y visión), en realizar el análisis interno de fortalezas y oportunidades de mejora para identificar posibilidades y dificultades empleando criterios planteamientos estratégicos para aplicar el FODA sin desentender la problemáticas internas y externas. (ver Anexo 04: Modelo de Gestión de Calidad) (Senlle & Gutierrez, 2005, p.66).

Toda gestión educativa que implemente un modelo de calidad para el servicio educativo no solo debe considerar los fundamentos que argumenten su propuesta; sino que, estén dentro del marco normativo de las disposiciones a nivel internacional, a nivel Estado y a nivel Ministerio de Educación que son las instancias que acompañaran, monitorean y supervisan las CBC se cumplan en los centros educativos.

EISALC, en su publicación del año 2020, menciona a Holwood, quien indica que las garantías de la calidad vienen hacer un proceso que propicia confianza y expectativas públicas de las instituciones educativas por el papel social que

desarrollan. Además, estas garantías de calidad pueden ser una herramienta autorreguladora para aumentar la competencia entre instituciones y programas, sobre todo, otorgar el título como reconocimiento público por la formación recibida a los estudiantes; de tal manera que, las familias sientan satisfacción por la inversión de tiempo y recursos. (EISALC, 2020, p. 12).

Dentro de sus argumentos hace mención que el auge de la cultura de la garantía de la calidad radica en incrementar la participación de los estudiantes en la modalidad educativa superior, esto genera que los alumnos necesiten más instituciones y programas que atiendan a la demanda; por lo que, debe ser regulado oportunamente en su diversidad, también hacen mención a cuatro niveles que orientan la garantía de la calidad de manera global de un sistema de educación superior, mencionando a Szanto(Costes et al, 2010). (EISALC, 2020, p. 16).



Gráfico 01 : Pirámide de la garantía de calidad en la educación superior.

Fuente: Szanto, 2010

En el gráfico se observa que en la modalidad educativa superior, Instituciones de Educación Superior, que tienen la competencia de desarrollar mecanismos internos de GC para la autoevaluación, que serán revisados externamente en la etapa Institucional y de su diseño curricular, en el tercer nivel, están las autoridades cuyos objetivos es evaluar la profesionalidad, recursos, independencia, mecanismos de mejoramiento, etc., luego sigue el Ministerio de Educación que desempeña funciones de reconocimiento de las AGC de las IE y finalmente las Redes Internacionales de GC, considerados a los guardianes de la calidad que van a examinar a los examinadores para determinar si se está

ejecutando convenientemente y de acuerdo a la normas internacionales. (EISALC, 2020, p. 16).

Por consiguiente, cuando una institución es evaluada y cumple con los estándares recibe el reconocimiento que acredita un servicio educativo de calidad, este otorgamiento le da un estatus que va a identificar sus desempeños en la enseñanza, en la investigación; etc., en tanto que, en el Perú, ha implementado un mecanismo de acreditación para evitar la proliferación y garantizar que se cumplan los requerimientos mínimos de calidad. (EISALC, 2020, p. 48).



Gráfico 2: Proceso básico de acreditación institucional

Fuente: EISALC (2020, p. 48)

Los procesos de Acreditación Institución, empieza con el otorgamiento de la licencia inicial por un periodo de parte del estado siempre y cuando alcance ciertos criterios en cuanto a la capacidad académica, organizativas, financieras y sean viable en el tiempo; el que regularmente están siendo supervisados para examinar el cumplimiento de los estándares, en este espacio estará a prueba, para luego tener el total reconocimiento por el Estado (EISALC, 2020, p. 49).

En el art. 16 de la carta Magda, establecer que el Estado coordina las políticas educativas formulando lineamientos generales de los planes de estudios, por lo que, se establece en el art. 13 de la Ley de Educación las pautas del

funcionamiento de los IE y la pertinencia en la prestación educativa en todo el país y que llegue con equidad y con calidad en respuestas con el desarrollo personal de los ciudadanos peruanos durante su vida.

En el nivel educativo superior tecnológico el Ministerio de Educación ha presentado directrices con respecto a compromisos que el Estado asumirá en bien de la educación y de sus constantes mejorar, dentro esta normativa se ha incluido a los centros de formación técnico – productivo.

Los objetivos establecidos dentro de las políticas de estado en este sector, es fortalecer las competencias y capacidades docente que reforzara los desempeños en el ejercicio docente para que brinde una excelencia en los procesos didácticos con las respectivas estrategias, técnicas y procesos formativos integrales y con el respectivo acompañamiento en los aprendizajes de los estudiantes (OB3 - PNESTP,2020, p.33).

Dentro de los planteamientos, se ha considerado el fortalecimiento en las gestiones con estrategias en cuanto a la autonomía, acciones, metas, rendimientos de cuentas y autoevaluaciones con el propósito de mejoras en búsqueda de la calidad en los IES. (OB4 - PNESTP,2020, p.339; asimismo, se planteó fortalecer la gobernabilidad, el rol rector y la trascendencia a través de emisión de normas y acciones de mejoras para alcanzar los estándares de calidad. (OP5 - PNESTP,2020, p.34), otro de los aspectos es la movilización de los recursos que permita desarrollar investigación e innovación con la participación de los sectores económicos para la competitividad y sostenibilidad del Perú. (OB6 - PNESTP,2020, p.34).

El SINEACE, institución que se encarga en formulas las condiciones que aseguren la calidad de la prestación (servicio) educativa, determinando 04 dimensiones, 12 factores y 34 indicadores. Ley N° 28740 - Ley del SINECE. (Véase el Anexo: Condiciones Básica de Calidad para la Educación Superior Tecnológico).

En el mejoramiento continuo del nivel de educación superior tecnológico, se ha establecido incorporar y reformular las condiciones de calidad en cuanto a la gestión que sea coherente y solida con planteamientos pedagógicos, impulsar la investigación, mejorar la gestión académica con la actualización de los programas de estudio dentro del marco normativo del MINEDU, mejorara la infraestructura, equipamiento, recursos acordes a los enfoques pedagógicos de los IE, contar con docentes con perfiles que se requiere en la formación profesional técnico, la previsión financiera y complementar la atenciones de los estudiantes con servicios básicos (médicos, psicológicos, social, etc.) de esta manera asegura y garantiza la prestación (servicio) educativo. (Ver Anexo 05: Condiciones Básica de Calidad) (Decreto de Urgencia N° 017-2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Los aspectos metodológicos del estudio señalan que es de tipo básico; por cuanto, trata de conocer y entender la problemática planteada, cuyos resultados son base para el estudio de investigaciones futuras en busca del progreso científico, la cual acrecentara los conocimientos teóricos generalizando los resultados desde la perspectiva del desarrollo de un modelo teórico científico respaldado en principios y leyes. (Sánchez & Reyes, 1993, p. 13).

En cuanto al enfoque, la investigación es cuantitativo; porque, va emplear métodos y técnicas de medición de unidades de análisis, muestreo y tratamiento estadístico (Ñaupas, et al, 2013, p.73) y es No Experimental; por cuanto, no va haber intervención intencional de las variables; es decir, advierte tal como se presenta en el contexto real (Hernández, 2014, p. 152) y es transeccional; porque, se recolecta los datos en un solo momento (Hernández, 2014, p.153); a su vez, es nivel descriptivo; por cuanto, pretende evaluar de forma independiente las variables de estudio con el propósito de demostrar con exactitud los sucesos, contexto o situaciones (Hernández, 2014, p.92) y es correlacional, porque, tiene la finalidad de conocer el grado o la relación entre dos o más variables (Hernández, 2014, p.93).

Gráficamente se denota:

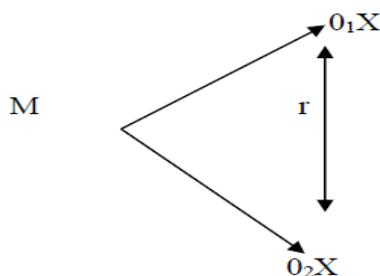
Donde:

M, es la muestra de investigación

O_{1x}, es la variable gestión educativa

O_Y, es la variable calidad del servicio

r, es la correlación entre ambas variables



3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio son cuantitativas; por qué, se va a medir en escala numéricas ordinarias, siendo las siguientes:

Variable 1: Gestión Educativa

Es una organización sistemática que interactúan aspectos vinculados con el servicio educativo y el trabajo colaborativo de sus integrantes, es decir los plana directiva o jerárquica, docentes, estudiantes, personal administrativo, padres de familia, comunidad, entre otros; para garantizar la articulación de los elementos internos y externos entre si (UNESCO - Perú, Pag. 32, 2011).

Variable 2: Calidad del Servicio

Es un camino de la calidad que todo centro de formación tiene implantado en su organización implementando sistemas que permitan avanzar diariamente convirtiéndose en una filosofía de hacer las cosas bien que conlleva a obtener resultados y mejoras permanentes. (Senlle & Gutierrez, 2005 - Pag. 21)

Operacionalización de las variables (véase el Anexo 01)

3.3. Población

Se contó con la participación de 1170 agentes educativos del IESTP María Rosario Araoz Pinto, siendo el muestreo probabilístico – estratificados; porque, se ha empleados extractos conformado por: estudiantes, docentes y personal administrativo, que conforman la población de estudio. (Sánchez & Reyes, 1998, p.115).

Criterios de inclusión

Integrantes de la comunidad educativa, conformado por 1025 estudiantes, 107 docentes y 38 personal de administración.

Criterios de exclusión

Lo conformó los agentes educativos no dieron su consentimiento para aplicar los instrumentos de investigación y que en ese momento se encontraron de licencia o vacaciones, asimismo se excluyó a los estudiantes de los primeros ciclos, porque aún se encuentran en proceso de admisión.

Unidad de análisis

Profesores nombrados y contratados, estudiantes del III y V semestre y administrativos que integran el centro educativo.

Para la determinación de la muestra, se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

:

N = Población1170

Z = Nivel de confianza 95%

e = Valor del nivel de confianza..... 05%

p = 0,5

q = 0,5

La muestra es un total de 290 personas, cuya selección se realizó por subgrupos:

Tabla 01

Unidad de Análisis

Agentes Educativos	Población	Muestra
Estudiantes	1025	255
Docentes	107	26
Administrativos	38	9
Sub Total	1170	290
coeficiente	0.247863248	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los procedimientos y herramientas que se emplearon para el acopio de datos e información requerida fue aplicar la técnica de la encuesta, que consiste en formular preguntas escritas en relación al planteamiento de la hipótesis, variables e indicadores de estudio de la investigación (Ñaupis et al, 2013, p. 178); y, se formuló el instrumento: Cuestionario, considerando las particularidades de estudio (Ñaupis et al, 2013, p.178).

De acuerdo al enfoque cuantitativo y recolección de datos que responderán los interrogantes formulados en el estudio y conto con la asistencia de autoridades y personalidades en concordancia con el estudio.

Instrumento de recolección de datos

En el proceso de la recolección de datos se aplicó la técnica de la Encuesta y como Instrumento el cuestionario para cada variable conformado por 26 ítems cada uno con preguntas cerradas bajo el método Likert y se determinó la escala de valores: escala Ordinal y, se utilizó la herramienta tecnológica de formulario de Google, estructurada en tres partes:

Parte I, para la recolección de la información en los aspectos descriptivo, se consideró: Procedencia - Edad - Genero

Tabla 2

Escala de Likert de la Gestión Educativa.

Parte II, para la recolección de datos de la Variable 1: Gestión Educativa, se consideró 26 ítems con respuesta en escala de Likert, siendo las siguientes:

Dimensiones:	Likert
Gestión Institucional	Nunca, (1)
Gestión Pedagógica	A veces (2)
Gestión Administrativa	Solo una vez (3)
Gestión Comunitaria	Siempre (4)
	No observado (5)

Tabla 3

Escala de Likert de la Calidad del Servicio

Parte III, para la recolección de información de la Variable 2: Calidad del Servicio, se consideró 26 ítems con respuesta en escala de Likert, siendo las siguientes

Dimensiones:	Likert
Calidad Estructural	Totalmente desacuerdo (1)
Calidad Didáctica Técnico Pedagógico	En desacuerdo (2)
Calidad del Servicio	Neutral (3)
Calidad en la gestión	De acuerdo (4)
	Totalmente de acuerdo (5)

En la aplicación del Instrumento de Investigación participaron el 96% de la muestra de los agentes educativos, siendo la muestra 278 participantes, de los cuales participaron 27 docentes, 9 personal administrativo y 242 estudiantes.

Para la elaboración del instrumento se formuló la ficha técnica y Tabla de Variables y Dimensiones con los respectivos ítems. (Véase anexo 4 y 5)

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Validez de los Instrumentos

Para medir la validez del instrumento se contó con la participación de juicios de expertos. Hernández et al, (2014).

Tabla 4

Juicios de Expertos de la Validación

Validador	Grado	Aplicable
Narváez Aranibar, Teresa	Doctora	Aplicable
Mendoza Romero, Genaro	Doctor	Aplicable
Mendoza Pajuelo, Olga	Magister	Aplicable
Parra Rodríguez, Irma	Magister	Aplicable

Fuente: Matriz de validación del Instrumento (Anexo 10)

En la tabla 4, se observa los resultados de la validez del instrumento por juicios de expertos indicando que es aplicable.

Confiabilidad

Para realizar la confiabilidad del instrumento se realizó en base a criterios generales, (George y Mallery, 2003, p. 231), que señalan los siguientes criterios y valores para evaluar la medición de los valores en los coeficientes de alfa de Cronbach:

Confiabilidad del Instrumento

A través del software SPSS se realizó la confiabilidad con un estudio piloto del 10% de la muestra que son 29 participantes, determinándose el valor del alfa de Cronbach para cada instrumento, obteniéndose los resultados siguientes.

Tabla 5

Niveles de Medición de Coeficientes de Alfa de Cronbach.

Valores	Criterios
Coeficiente alfa $>.9$ a $.95$	Excelente
Coeficiente alfa $>.8$	Bueno
Coeficiente alfa $>.7$	Aceptable
Coeficiente alfa $>.6$	Cuestionable
Coeficiente alfa $>.5$	Pobre
Coeficiente alfa $<.5$	Inaceptable

Tabla 6

Confiabilidad del Instrumento de la Gestión Educativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	26

En la tabla 6, se observa que, de acuerdo a los resultados mediante el software SPSS el Alfa de Cronbach es .915, evidenciándose que el instrumento correspondiente a la variable Gestión Educativa tiene una confiabilidad excelente.

Tabla 7

Confiabilidad del Instrumento de la Calidad del Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	26

En la tabla 7, se observa que, de acuerdo a los resultados mediante el software SPSS el Alfa de Cronbach es .972, evidenciándose que el instrumento correspondiente a la variable Calidad del Servicio tiene una confiabilidad excelente.

3.5. Procedimientos

Para el tratamiento de las operaciones estadísticas de la investigación se contó con el respaldo de la dirección de Posgrado de la Universidad César Vallejo con remitir una Carta de Presentación al Director General del IESTP María Rosario Araoz Pinto con sede en el distrito de San Miguel (Ver Anexo 06) comunicando sobre los propósitos de realizar una investigación a los agentes educativos con la aplicación del instrumento : Cuestionario y poder recoger los datos de acuerdo a las variables de estudio.

La Dirección General del IESTP María Rosario Araoz Pinto, brinda las facilidades y aprobación para realizar la investigación con el Oficio N° 268-DG-IESTP 2MRAP"-2021. (Ver Anexo 07)

3.6. Método de análisis de datos

Los procedimientos del análisis de los datos, se empleó el Software SPSS y el Microsoft Excel para el:

Análisis descriptivos: los cuadros estadísticos descriptivos, las tablas de frecuencia, las tablas cruzadas y figuras.

Análisis inferencial: A través del uso del software SPSS se realizó los procedimientos estadísticos, la prueba de normalidad para conocer la distribución norma o no normal de los datos recoleccionados, considerándose la prueba de Kolmogorov Smirnov; puesto que el tamaño de nuestra muestra es mayor a 50 participantes y para la contratación de las hipótesis se aplicó la prueba de RHO SPERMAN

3.7. Aspectos éticos

En el ámbito de la objetividad, para divulgar y expresar con lenguaje apropiados los resultados reales de la investigación en búsqueda de la verdad.

En el ámbito a la confiabilidad, en ningún momento se viola el secreto profesional, ni se atenta con la libertad o seguridad de los investigados, los datos e información son para los fines de la investigación.

En el ámbito a la autonomía, la investigación no tiene interferencia de entidades públicas o privadas o cualquier interferencia científica, es autoría del investigador.

En el ámbito responsable, asume la metodología en la ejecución de la investigación.

En el ámbito de la dignidad humana, no se atentará con la integridad de las personas, y en todo momento se les informará los objetivos y metodología de la investigación, siendo su participación voluntaria y anónima.

En el ámbito a la beneficencia, cumplir con el fin supremo de la investigación y en bien de la sociedad.

En el ámbito a los derechos reservados, los investigadores interesados en la información de la investigación deben comunicarse a través del correo: medinavd2013@gmail.com.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 8

Distribución de la Procedencia de los Agentes Educativos

		Agentes Educativos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Procedencia	Docente Nombrado	14	5,0	5,0	5,0
	Docente Contratado	13	4,7	4,7	9,7
	Personal Administrativo	9	3,2	3,2	12,9
	Estudiante	242	87,1	87,1	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 8, se observa la distribución de los agentes educativo que forman parte de la muestra, evidenciándose el 5% que representa a 14 docentes nombrados, el 4.7% representa a 13 docentes contratados, el 3.2% que representa a 9 personal administrativo y el 87.1% que representa a 242 estudiantes lo que se evidencia que participaron 278 personas que representan 96% de la muestra.

Figura 1

Distribución de la procedencia de los agentes educativos

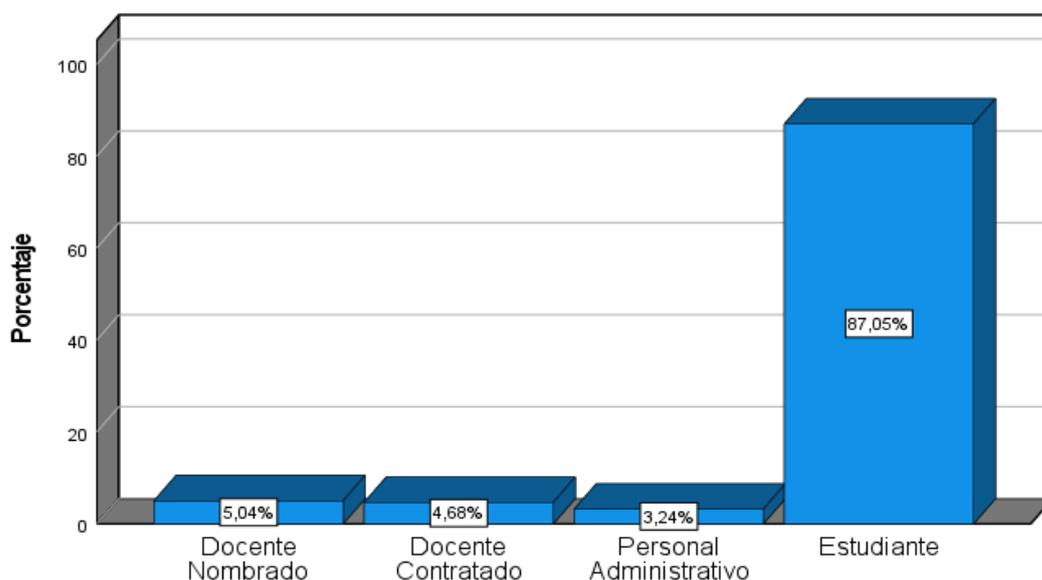


Tabla 9

Distribución del Género de los Agentes Educativos

Género	N	%
Femenino	172	61,9%
Masculino	106	38,1%

En la tabla 9, se observa la distribución del Género de los agentes educativo que forman parte de la muestra, evidenciándose el 61.9% que representa a 172 participantes del género femenino, mientras el 38.1% que representa a 106 participantes del género masculino, lo que demuestra que es mayor el porcentaje de participantes del género femenino.

Figura 2

Distribución del Género de los Agentes Educativos

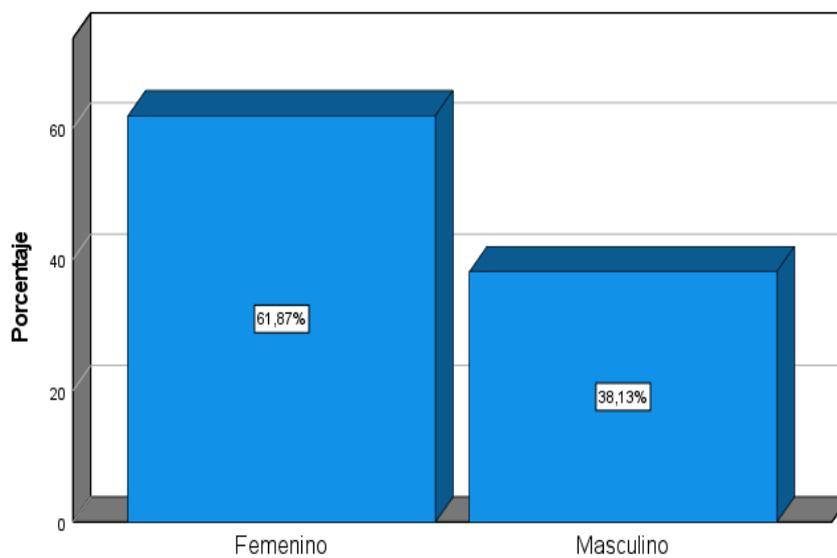


Tabla 10

Distribución del Turno de Permanencia de los Agentes Educativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Turno	Diurno	175	62,9	62,9	62,9
	Alterno	9	3,2	3,2	66,2
	Noche	94	33,8	33,8	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 10, se observa la distribución del Turno de Permanencia de los agentes educativo que forman parte de la muestra, evidenciándose el 62.9% que representa a 175 participantes permanecen en el turno diurno, el 3.2.% que representa a 9 participantes permanecen en el turno alterno, mientras el 33.8% que representa a 94 participantes permanecen en el turno noche, lo que demuestra que el mayor el porcentaje de permanencia de los participantes es en el turno diurno.

Figura 3

Distribución del Turno de los Agentes Educativos

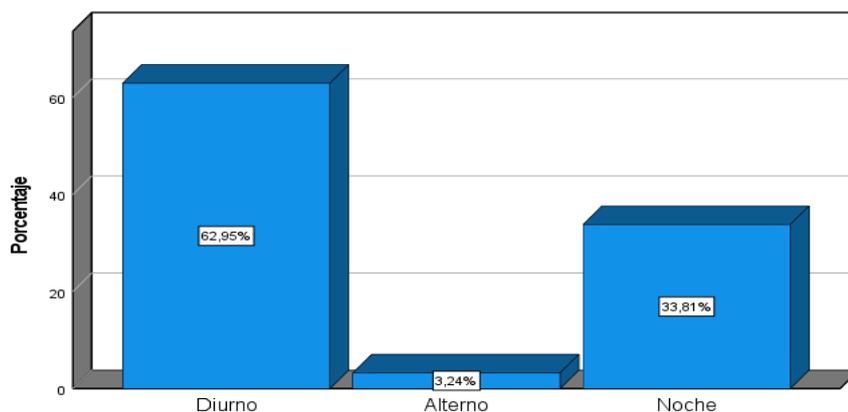


Tabla 11

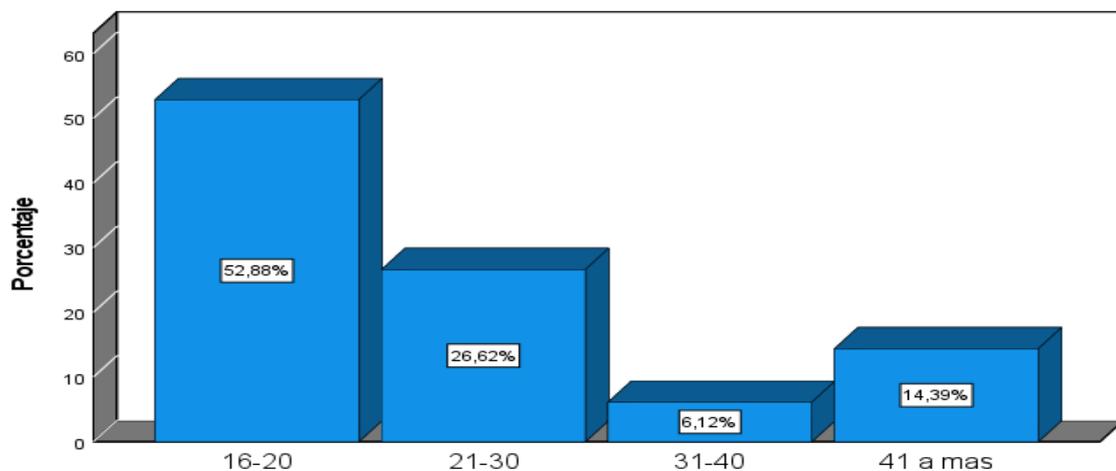
Distribución de la edad de los Agentes Educativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	16-20	147	52,9	52,9
	21-30	74	26,6	79,5
	31-40	17	6,1	85,6
	41 a mas	40	14,4	100,0
	Total	278	100,0	100,0

En la tabla 11, se observa la distribución de la edad de los agentes educativo que forman parte de la muestra, evidenciándose el 52.9% que representan a 147 participantes tienen una edad entre 16 a 20 años; el 26,6% representa a 74 participantes tienen una edad entre 21 a 30 años, 6.1% representa a 17 participantes tienen una edad entre 31 a 40 años y 14.4% representa a 40 participantes tienen una edad 40 años a más, lo que demuestra que el mayor porcentaje de edad de los participantes esta entre 16 a 20 años.

Figura 4

Distribución de la edad de los Agentes Educativos



Análisis Descriptivos de las Variables y Dimensiones

Se determino los Percentiles, fijándose 25 y 75 para el procesamiento estadístico.

Tabla 12

Determinación de los Percentiles de Variables y Dimensiones

		Estadísticos					
		Gestión Instituc.	Gestión Acad.	Gestión Admin.	Gestión Comun.	V1: Gestión Educativa	V2: Calidad del Servicio
Percentiles	Válido	278	278	278	278	278	278
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	25	15,00	18,00	17,00	16,75	70,75	78,00
	75	22,00	26,00	23,25	26,00	94,00	101,25

Tabla 13

Distribución del nivel de la Gestión Educativa

V1 Gestión Educativa (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Nivel	Por Atender	69	24,8	24,8	24,8
	Poco Eficiente	147	52,9	52,9	77,7
	Eficiente	62	22,3	22,3	100,0
Total	278	100,0	100,0		

En la tabla 13, se observa la distribución del nivel de la Gestión Educativa que el 52.9% que representa a 147 encuestados manifiestan que la gestión educativa es poco eficiente, el 24,8% que representa a 69 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 22,3% que representan a 62 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la gestión administrativa es poco eficiente.

Figura 05

Distribución del nivel de la Gestión Educativa

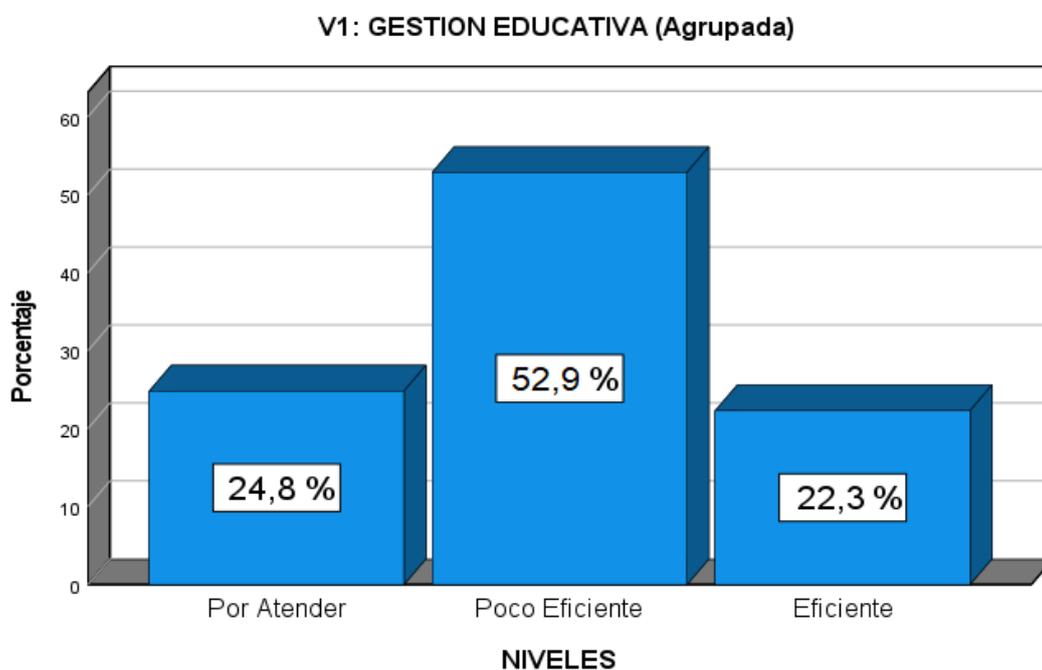


Tabla 14

Distribución del nivel de la Calidad del Servicio

V2 CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Por Atender	79	28,4	28,4	28,4
	Poco Eficiente	130	46,8	46,8	75,2
	Eficiente	69	24,8	24,8	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 14, se observa la distribución del nivel de la Calidad del Servicio que el 46,8% que representa a 130 encuestados manifiestan que la gestión educativa es poco eficiente, el 28,4% que representa a 79 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 24,8% que representan a 69 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la calidad del servicio es poco eficiente.

Figura 06

Distribución del Nivel de la Calidad del Servicio

V2 CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)

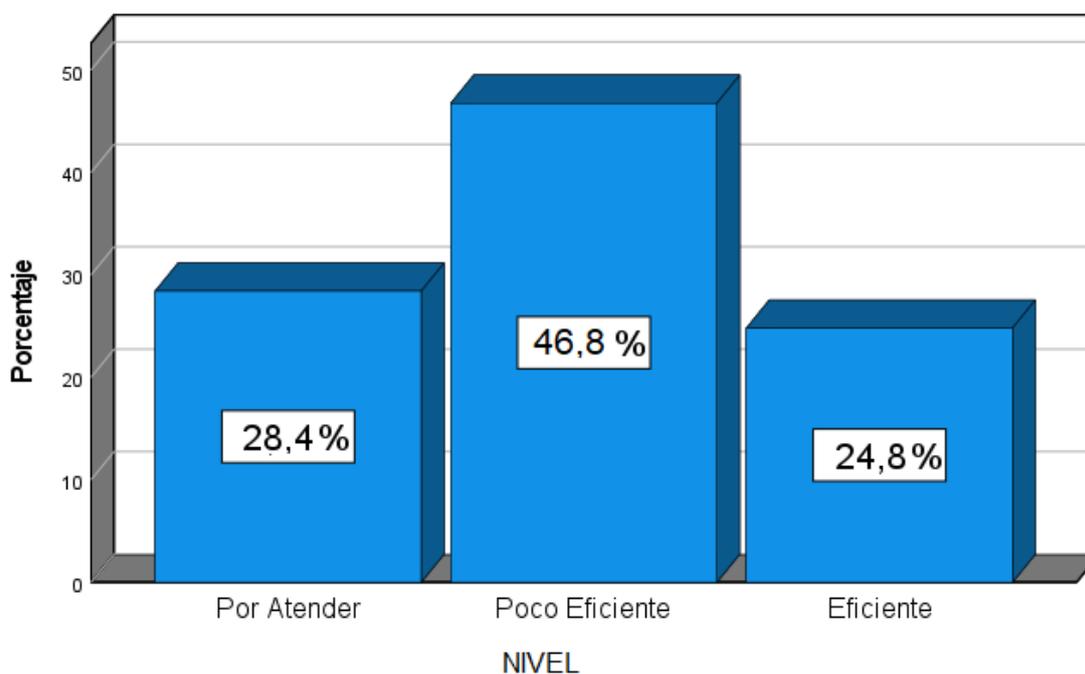


Tabla 15

Distribución del nivel de la Dimensión Gestión Institucional

D1: Gestión Institucional (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Por Atender	71	25,5	25,5
	Poco Eficiente	142	51,1	76,6
	Eficiente	65	23,4	100,0
	Total	278	100,0	

En la tabla 15, se observa la distribución del nivel de la Dimensión Gestión Institucional al 51,1% que representa a 142 encuestados manifiestan que la gestión educativa es poco eficiente, el 25,5% que representa a 71 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 23,4% que representan a 65 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la Gestión Institucional es poco eficiente.

Figura 07

Distribución del nivel de la Dimensión Gestión Institucional

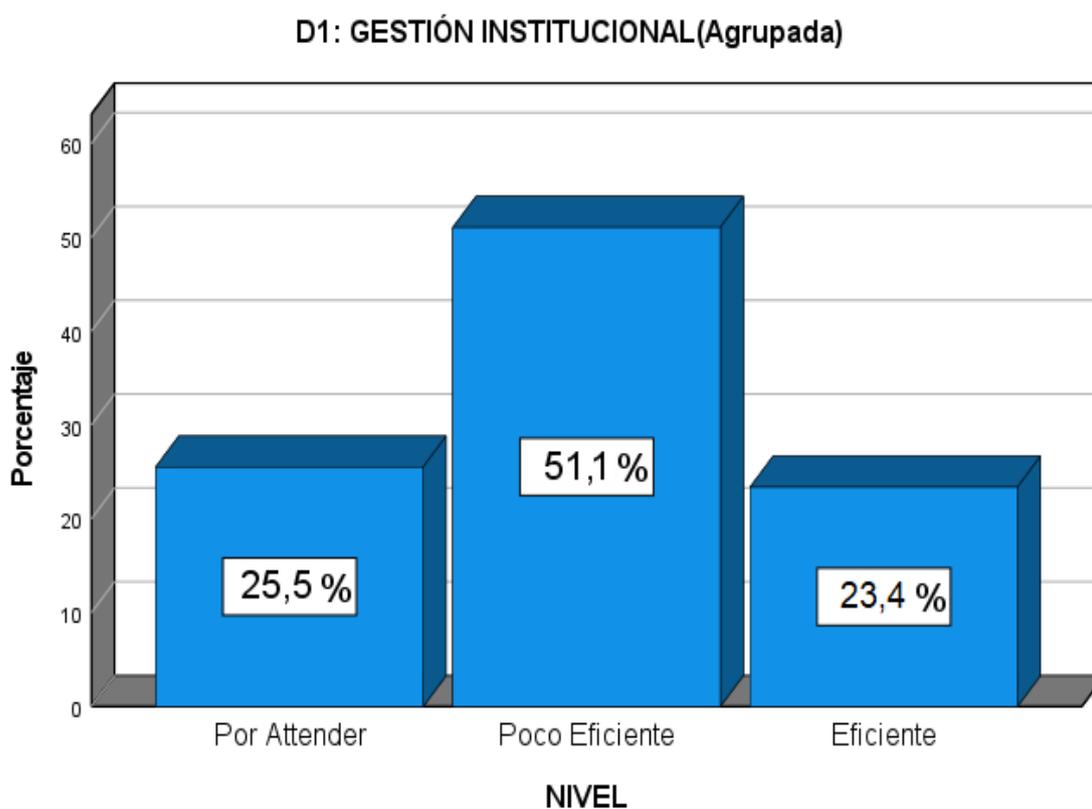


Tabla 16

Distribución del nivel de la Dimensión Gestión Pedagógica

D2: GESTION PEDAGÓGICA (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Por Atender	76	27,3	27,3	27,3
Nivel Poco Eficiente	145	52,2	52,2	79,5
Nivel Eficiente	57	20,5	20,5	100,0
Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 16, se observa la distribución del nivel de la Dimensión Gestión Institucional al 52,2% que representa a 145 encuestados manifiestan que la gestión educativa es poco eficiente, el 27,3% que representa a 76 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 20,5% que representan a 57 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la Gestión Pedagógica es poco eficiente.

Figura 08

Distribución del nivel de la Dimensión Gestión Pedagógica

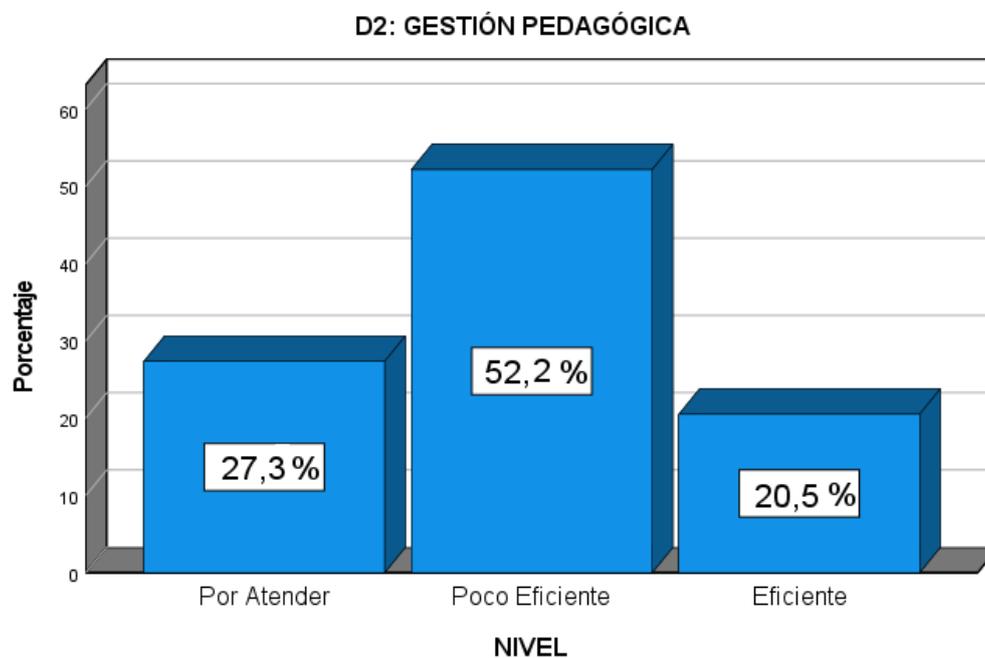


Tabla 17

Distribución del nivel de la Dimensión Gestión Administrativa

D3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA(Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Por Atender	81	29,1	29,1	29,1
Nivel Poco Eficiente	128	46,0	46,0	75,2
Nivel Eficiente	69	24,8	24,8	100,0
Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 17, se observa la distribución del nivel de la Dimensión Gestión Institucional al 46% que representa a 128 encuestados manifiestan que la gestión educativa es poco eficiente, el 29,1% que representa a 89 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 24,8% que representan a 69 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la Gestión Administrativa es poco eficiente.

Figura 09

Distribución del nivel de la Dimensión Gestión Administrativa

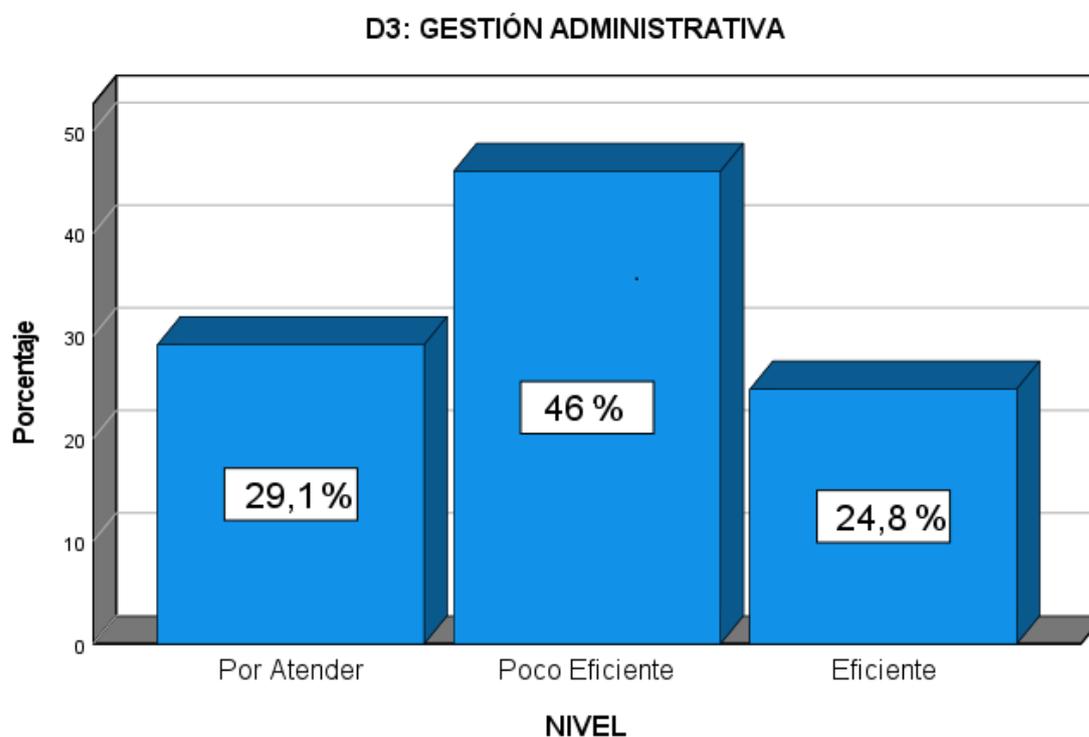


Tabla 18

Distribución del nivel de la Dimensión Gestión Comunitaria

D4: GESTIÓN COMUNITARIA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Por Atender	69	24,8	24,8	24,8
	Poco Eficiente	143	51,4	51,4	76,3
	Eficiente	66	23,7	23,7	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 18, se observa la distribución del nivel de la Dimensión Gestión Institucional al 51,4% que representa a 143 encuestados manifiestan que la gestión educativa es poco eficiente, el 24,8% que representa a 69 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 23,7% que representan a 66 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la Gestión Comunitaria es poco eficiente.

Figura 10

Distribución del nivel de la Dimensión Gestión Comunitaria

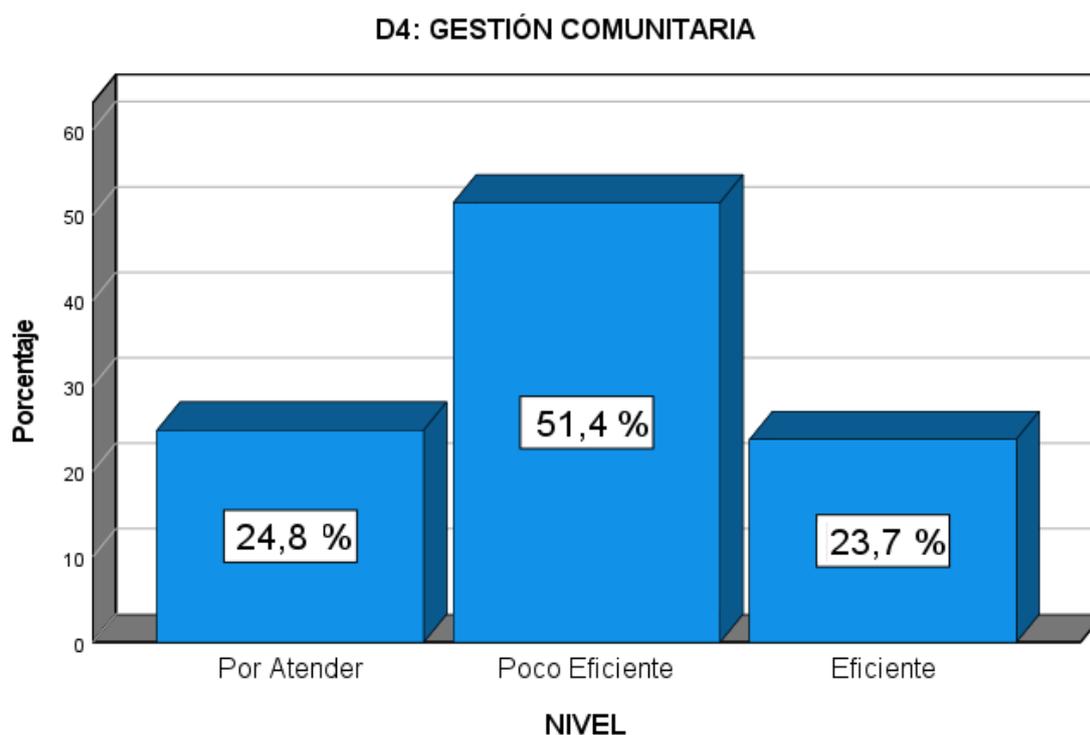


Tabla Cruzadas

Tabla 19

La Gestión Educativa en relación a la Calidad del Servicio

Tabla cruzada V1: GESTIÓN EDUCATIVA (Agrupada) V2: CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)

		Calidad del Servicio (Agrupada)			Total	
		Por Atender	Poco Eficiente	Eficiente		
Gestión Educativa (Agrupada)	Por Atender	Recuento	35	9	25	69
		% del total	12,6%	3,2%	9,0%	1,8%
	Poco Eficiente	Recuento	23	87	37	147
		% del total	8,3%	31,3%	13,3%	2,9%
	Eficiente	Recuento	21	34	7	62
		% del total	7,6%	12,2%	2,5%	2,3%
Total		Recuento	79	130	69	278
		% del total	28,4%	46,8%	14,8%	100,0%

En la tabla 19, se observa el cruce entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio; evidenciándose que, un 31.3% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 12,6% manifiestas que hay aspectos por atender y solo el 2,5% considera que es eficiente.

Figura 11

La Gestión Educativa en relación al Servicio de Calidad

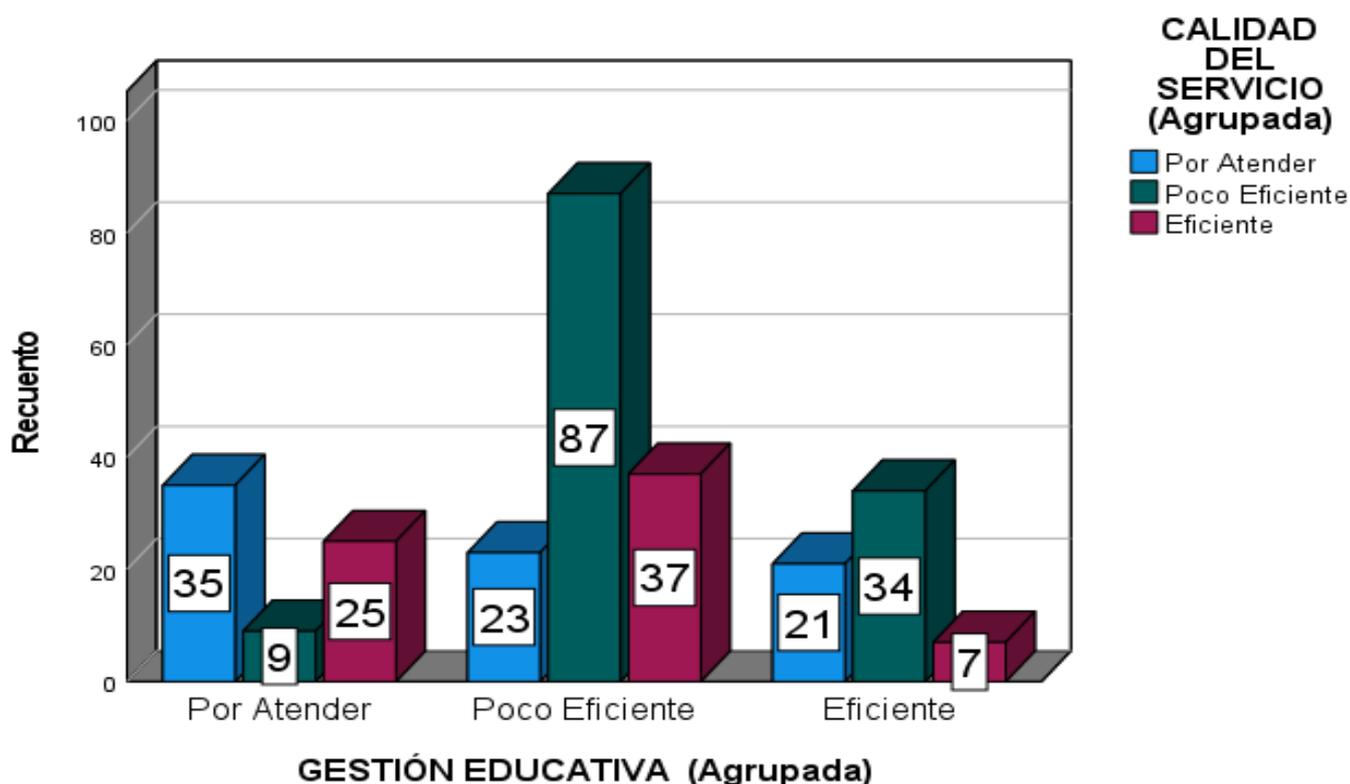


Tabla 20

La Gestión Institucional en relación a la Calidad del Servicio

**Tabla cruzada GESTIÓN INSTITUCIONAL (Agrupada)
*CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)**

		Calidad del Servicio (agrupado)				
			Por Atender	Poco Eficiente	Eficiente	
Gestión Institucional (Agrupada)	Por Atender	Recuento	28	18	25	71
		% del total	10,1%	6,5%	9,0%	25,5%
	Poco Eficiente	Recuento	31	78	33	142
		% del total	11,2%	28,1%	11,9%	51,1%
	Eficiente	Recuento	20	34	11	65
		% del total	7,2%	12,2%	4,0%	23,4%
Total		Recuento	79	130	69	278
		% del total	28,4%	46,8%	24,8%	100,0%

En la tabla 20, se observa el cruce entre la dimensión de la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio; evidenciándose que, un 28,1% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 10,1% manifiestas que hay aspectos por atender y solo el 4% considera que es eficiente.

Figura 12

La Gestión Institucional en relación a la Calidad del Servicio

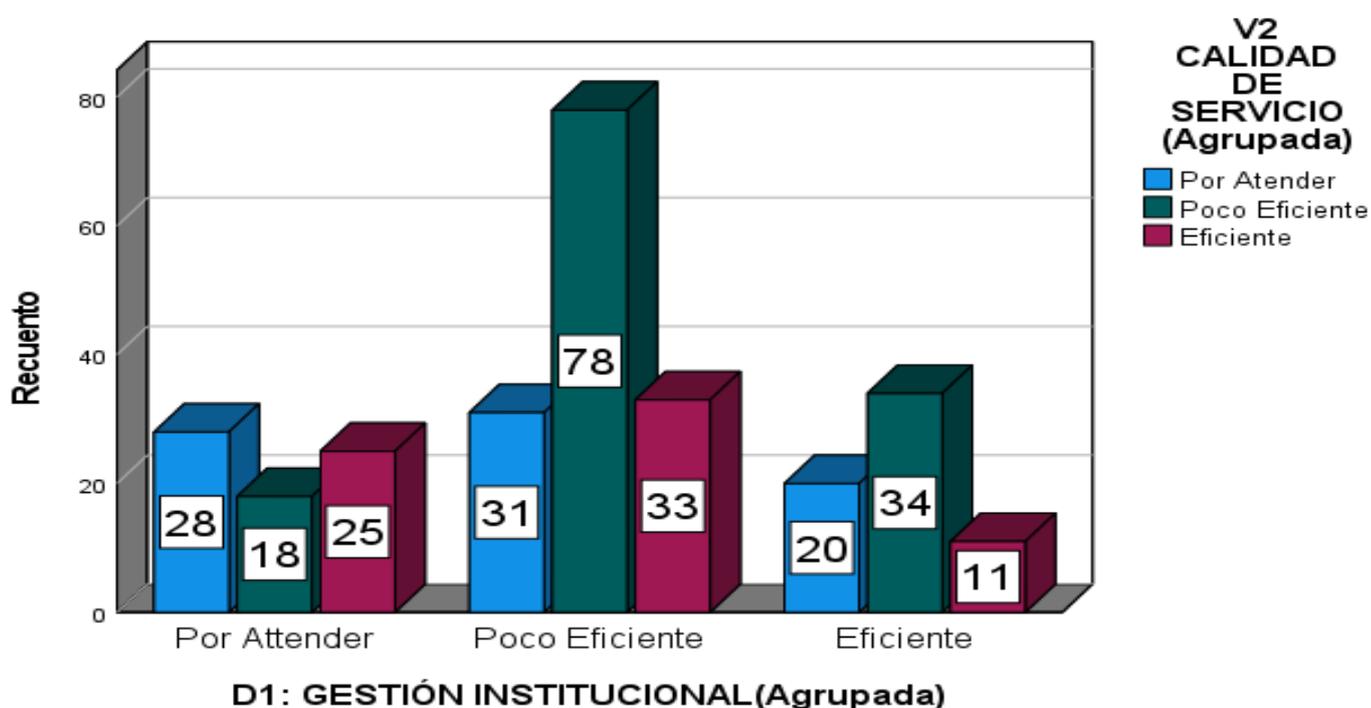


Tabla 21

La Gestión Pedagógica en relación a la Calidad del Servicio

**Tabla cruzada GESTIÓN PEDAGÓGICA (Agrupada)
* CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)**

			Calidad del Servicio (Agrupada)			Total
			Por Atender	Poco Eficiente	Eficiente	
Gestión Pedagógica (Agrupada)	Por Atender	Recuento	30	15	31	76
		% del total	10,8%	5,4%	11,2%	27,3%
	Poco Eficiente	Recuento	28	84	33	145
		% del total	10,1%	30,2%	11,9%	52,2%
	Eficiente	Recuento	21	31	5	57
		% del total	7,6%	11,2%	1,8%	20,5%
Total	Recuento	79	130	69	278	
	% del total	28,4%	46,8%	24,8%	100,0%	

En la tabla 21, se observa el cruce entre la dimensión de la Gestión Pedagógica y la Calidad del Servicio; evidenciándose que, un 30,2% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 10,8% manifiestas que hay aspectos por atender y solo el 5% considera que es eficiente.

Figura 13

La Gestión Pedagógica en relación a la Calidad del Servicio

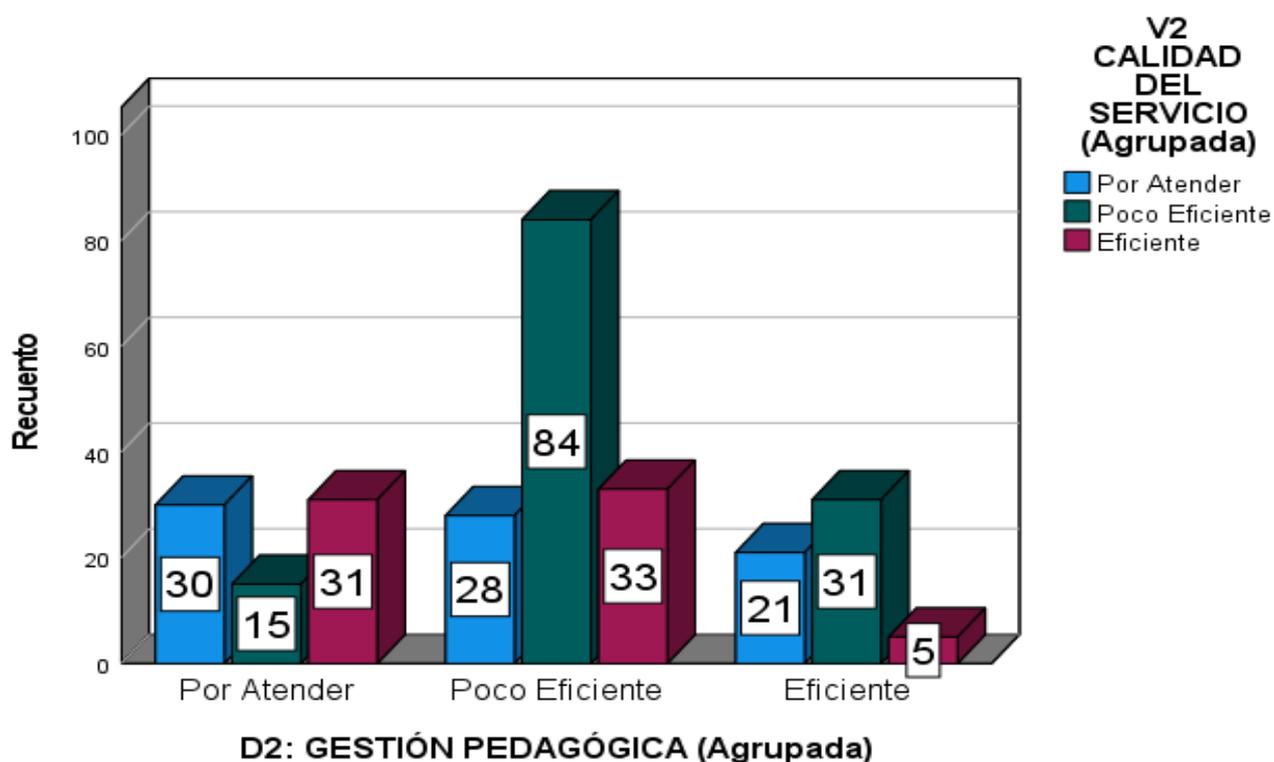


Tabla 22

La Gestión Administrativa en relación a la Calidad del Servicio

**Tabla cruzada D3: GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)
CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)**

			Calidad del Servicio (Agrupada)			
			Por Atender	Poco Eficiente	Eficiente	Total
Gestión Administrativa (Agrupada)	Por Atender	Recuento	25	21	35	81
	Atender	% del total	9,0%	7,6%	12,6%	29,1%
	Poco Eficiente	Recuento	29	73	26	128
	Eficiente	% del total	10,4%	26,3%	9,4%	46,0%
	Eficente	Recuento	25	36	8	69
		% del total	9,0%	12,9%	2,9%	24,8%
	Total	Recuento	79	130	69	278
		% del total	28,4%	46,8%	24,8%	100,0%

En la tabla 22, se observa el cruce entre la dimensión de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio; evidenciándose que, un 26,3% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 9% manifiestas que hay aspectos por atender y solo el 2,9% considera que es eficiente.

Figura 14

La Gestión Administrativa en relación a la Calidad del Servicio

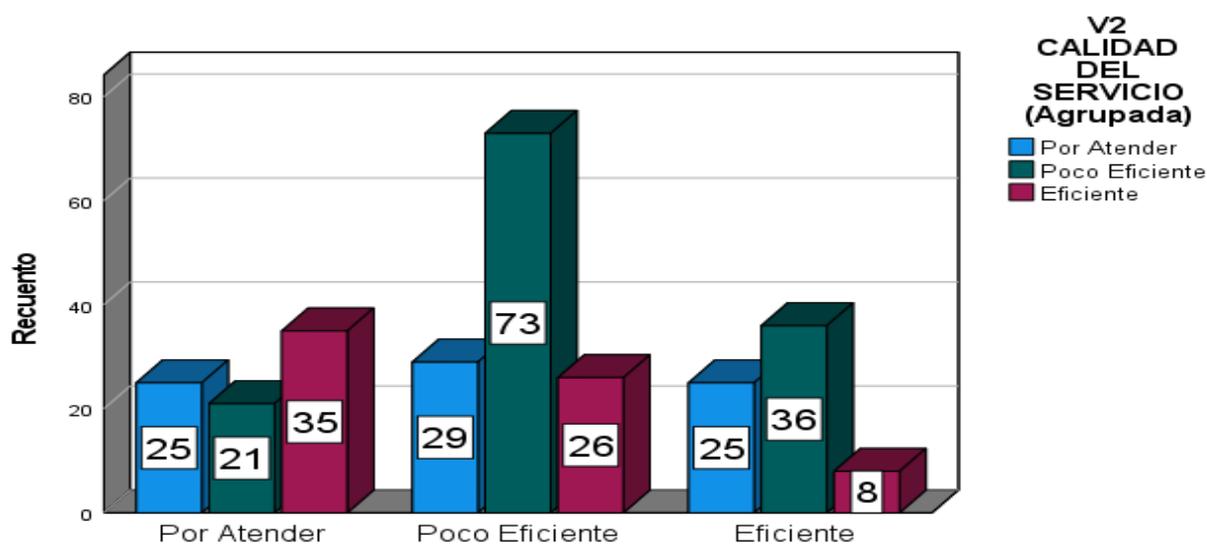


Tabla 23

La Gestión Comunitaria en relación a la Calidad en la Gestión

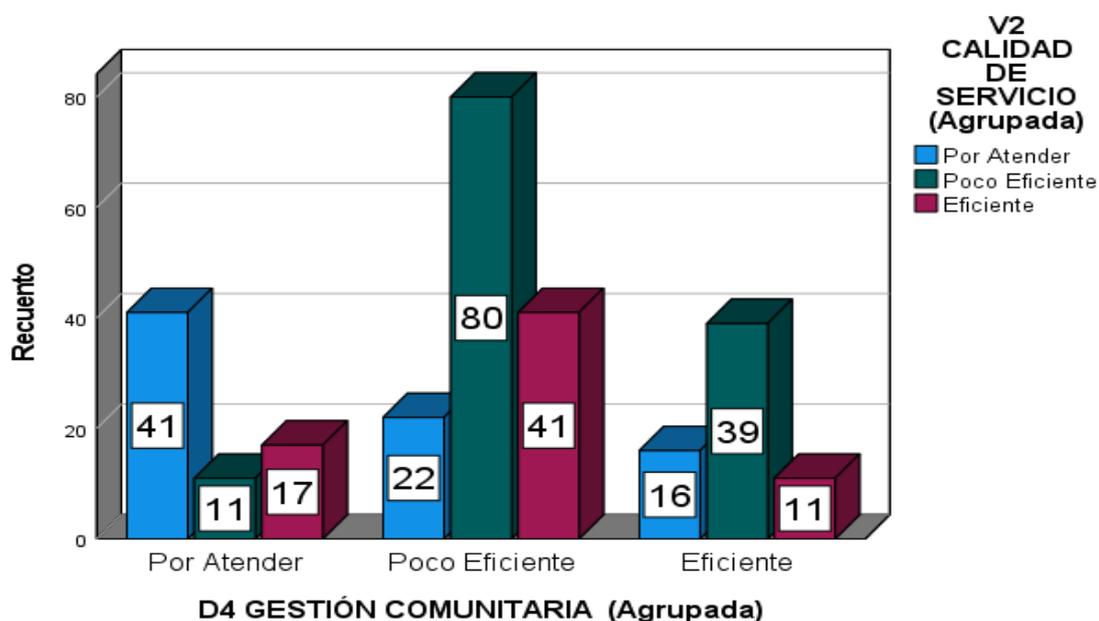
**Tabla cruzada GESTIÓN COMUNITARIA (Agrupada)
*CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)**

		Calidad del Servicio (Agrupada)				
		Por Atender	Poco Eficiente	Eficiente	Total	
Gestión Comunitaria (Agrupada)	Por Atender	Recuento	41	11	17	69
		% del total	14,7%	4,0%	6,1%	24,8%
	Poco Eficiente	Recuento	22	80	41	143
		% del total	7,9%	28,8%	14,7%	51,4%
	Eficiente	Recuento	16	39	11	66
		% del total	5,8%	14,0%	4,0%	23,7%
Total	Recuento	79	130	69	278	
	% del total	28,4%	46,8%	24,8%	100,0%	

En la tabla 23, se observa el cruce entre la dimensión de la Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio; evidenciándose que, un 28,8% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 14,7% manifiestas que hay aspectos por atender y solo el 4% considera que es eficiente.

Figura 15

La Gestión Comunitaria en relación a la Calidad en la Gestión



ANALISIS INFERENCIAL

Para el análisis estadístico en las contrataciones de las hipótesis, se realizó la prueba de normalidad, considerado los niveles de significación:

SIG = p valor < 0,05 entonces se rechaza la H0

SIG = p valor > 0.05 entonces se acepta la H0

Contratación de la Hipótesis

H0: La Gestión educativa no se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

HG: La Gestión educativa se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Tabla 24

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión Educativa (Agrupada)	,266	278	,000
V2 Calidad del Servicio (Agrupada)	,235	278	,000
D1 Gestión Institucional (Agrupada)	,257	278	,000
D2 gestión Pedagógica (Agrupada)	,266	278	,000
D3 Gestión Administrativa (Agrupada)	,232	278	,000
D4 Gestión Comunitaria (Agrupada)	,258	278	,000

En la tabla 26, se observa los resultados del análisis estadístico aplicándose la prueba Kolmogorov-Smirnov^a a las variables y dimensiones el grado de significancia es menor 0,05; por tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal; en tal sentido, se utilizó la prueba de hipótesis estadística no paramétrica Rho de Spearman para la contratación del planeamiento de las hipótesis.

Contrastación de las Hipótesis

Para la contratación de las hipótesis se consideró los niveles de significancia y el grado de relación según coeficiente de correlación.

Niveles de significación:

SIG = p valor < 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula (HO)

SIG = p valor > 0.05 entonces se acepta la hipótesis alternativa (HG – HE)

Tabla 25

Grado de relación según coeficiente de correlacional.

Rango	Relación
-0.91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,75 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe Correlación alguna entre las variables
+0,01 a +0,10	Correlación positiva muy débil
+0,01 a +0,25	Correlación positiva débil
+0,26 a 0,50	Correlación positiva media
+0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a 100	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri & Fernández Collado (2014, p.305)

Hipótesis General

H0: La Gestión educativa no se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

HG: La Gestión educativa se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021

Tabla 26

Correlación Rho Spearman entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio

		Correlaciones		
			Gestión Educativa (Agrupada)	Calidad del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión Educativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,023
		Sig. (bilateral)	.	,700
		N	278	278
	Calidad del Servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,023	1,000
		Sig. (bilateral)	,700	.
		N	278	278

En la tabla 26, se evidencia los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es $p=,700$, siendo p mayor a $0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es $r = -,023$; por consiguiente se concluye que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa muy débil entre la Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Hipótesis Específicas 01

HO: La gestión institucional no se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

HE1: La gestión institucional se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Tabla 27

Correlación Rho Spearman entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio.

		Correlación		
			Gestión Institucional (Agrupada)	Calidad del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión Institucional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,040*
		Sig (bilateral)		508
		N	278	278
	Calidad del Servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,040*	1,000
		Sig (bilateral)	508	
		N	278	278

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

En la tabla 27, se evidencia los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es $p = ,508$, siendo p mayor a $0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es $r = -,040$; por consiguiente se concluye que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa muy débil entre la Gestión Institucional y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Hipótesis Específicas 02

HO; La Gestión pedagógica no se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

HE2: La Gestión pedagógica se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Tabla 28

Correlación entre la Gestión Pedagógica y la Calidad del Servicio

		Correlación		
			Gestión Pedagógica (Agrupada)	Calidad del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión Pedagógica (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,118*
		Sig (bilateral)		,048
		N	278	278
	Calidad del Servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,048	1,000
		Sig (bilateral)	-,118*	
		N	278	278

En la tabla 28, se evidencia los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es $p=,048$, siendo p mayor a $0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es $r = -118$; por consiguiente se concluye que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa muy débil entre la Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Hipótesis Específicas 03

HO: La Gestión administrativa no se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

HE3: La Gestión administrativa se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Tabla 29

Correlación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio

		Correlación		
			Gestión Administrativa (Agrupada)	Calidad del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión Administrativa (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,180*
		Sig (bilateral)		,003
		N	278	278
	Calidad del Servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,003	1,000
		Sig (bilateral)	-,180*	
		N	278	278

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

En la tabla 29, se evidencia los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es $p = 003$, siendo p menor a 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula; asimismo, el grado de asociación entre las variables es $r = -,180$; por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa débil entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Hipótesis Específica 04

HO: La Gestión comunitaria no se vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

HE4: La Gestión comunitaria se r vincula significativa con la calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

Tabla 30

Correlación entre la Gestión Comunitaria y la Calidad del Servicio

		Correlación		
			Gestión Comunitaria (Agrupada)	Calidad del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión Comunitaria (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,140*
		Sig (bilateral)		,020
		N	278	278
	Calidad del Servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,020	1,000
		Sig (bilateral)	,140*	
		N	278	278

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 30, se evidencia los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es $p=,020$, siendo p mayor a 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es $r = ,140$; por consiguiente se concluye que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva débil entre la Gestión Comunitaria y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los objetivos planteados en el estudio de asociar el funcionamiento de la gestión educativa con la calidad de la prestación del servicio en un instituto de educación superior tecnológico ubicado en el distrito de San Miguel, 2021, tuvo como resultado del proceso estadístico que no tiene nivel de relación significativa, puesto que $p = ,700$, es mayor que $0,05$, por tanto, se rechaza el planteamiento de la hipótesis alternativa y que el grado de asociación entre las variables es $r = - ,023$ evidenciándose que tienen una asociación (correlación) negativa muy baja, esto muestra que hay aspectos por atender para que el funcionamiento de la gestión educacional con la calidad de la prestación del servicio alcance los estándares/criterios de calidad; tal como lo indica, Acuña & Bolívar (2019), en su investigación al examinar la calidad de la gestión educativo que consolida los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios, administrativos y que las particularidades de un liderazgo democrático asegura la calidad en toda gestión educativa; por cuanto en el análisis y las conclusiones señala que existe una orientación fuerte democrático en un rango de puntaje 61 a 68 y que su tendencia centra en la agrupación tienen un nivel de media $64,76\%$, una mediana del 66% , que el modelo de gestión está orientado a la calidad a la escala valorativa entre 33 a 48 ubicando la categoría media alta del 48.26% y una mediana y moda al 48% ; en cuanto a los alcances que constituyen la gestión educativa partiendo del modelo de autoevaluación para la calidad Educativa, tienen un desempeño medio alto; finalmente concluye que, la asociación entre la particularidad de la gestión educativa y el tipo de liderazgo mediante el coeficiente de Person evidencia señala una relación directa y significativa confirmando la hipótesis planteada que el liderazgo orientado a lo democrático ciñe una particularidad de gestión de calidad.

Al respecto, Cervantes & Garces (2017), en su estudio sobre la asociación de la gestión educativa en relación a las dimensiones académicas, administrativa, comunidad, directivas y que las instituciones educativas deben implementar el marco legal de las normas ISO para asegurar la calidad en las gestiones institucionales con aspectos directivos, académico, administrativo y comunitario;

como se evidencia en los resultados que el 69% de los docentes expresa que aceptan que los componentes institucionales; así como, hay una aceptación de parte de los padres a un 86%, esto evidencia que hay fortaleza institucional en los cambios y mejoras al futuro en el servicio educacional; pero a diferencia de los estudiantes un 80% tiene un nivel de poca satisfacción, y, en cuanto al diagnóstico de la norma ISO 9001:2008, tuvo una aceptación del 54% y un 47% que hay buena prestación educativa, determinándose que aún no se llega al 100% de la calidad educativa y que se debe cumplir la implementación de las normas ISO;

Al analizar los estudios y resultados de Acuña & Bolívar (2019) nos señala que en una Gestión Educativa cuenta con componentes: pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos; los cuales permiten lograr/éxito la calidad y debe implementar liderazgo y la autoevaluación; mientras Cervantes & Garcés (2017) nos dice que se debe considerar el marco legal de los sistemas ISO.

Dentro del planteamiento del objetivo específico en asociar (correlacionar) la gestión Institucional con la calidad de la prestación del servicio, se evidenció que no hay relación significativa, toda vez que $p = ,508$ siendo mayor que 0,05 por ende se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula; asimismo, la asociación (correlación) es negativa débil, puesto que $r = -.040$; esto indica que hay aspectos por atender para alcanzar los niveles/criterios de calidad en la prestación de los servicios educacionales; sobre el particular; LLamo (2018), en sus estudio cuyo propósito de asociar (correlación) el funcionamiento (gestión) educativa con la calidad de los servicios educacionales, indican según los resultados estadísticos que tienen asociación significativa moderada al Asintótica (Bilateral) = 0,015; y que el liderazgo asociado con la calidad de los servicios educacionales es directa moderada conforme los resultados que $p = 0,000$, asintótica (bilateral) = 0,001, así como también, que las relaciones interpersonales con la calidad de los servicios educacionales es directa moderada conforme los resultados que $p = 0,020$ y a su vez, la organización con la calidad de los servicios educacionales es directa moderada conforme los resultados que $p = 0,015$.

Dentro estas consideraciones, Rojas & Salamanca (2018) muestran en su estudio en asociar la estrategia del funcionamiento (gestión) educacional con la convivencia escolar se deben usar protocolos que aporten la transacciones de componentes sociales que favorezcan la convivencia escolar en los contextos educativos para lograr la dinamización de la interrelación de los estudiantes, por tanto, que los docentes manifiestan que un 100% no existe buena relación entre los estudiantes/alumnos por la falta de autonomía en la consecuencias de sus actos, no hay un acompañamiento de los apoderados en los aprendizajes y acciones, por lo contrario los padres/apoderados un 66% manifiestan lo contrario que si existe una relación entre los estudiantes/alumnos, puesto que como apoderados ellos en sus hogares son los responsables de la educación y que hay un nivel de comunicación con sus hijos a veces asertiva, finalmente esto repercute en las dimensiones Académica, Administrativa-Financiera de la Comunidad y Directiva.

Al analizar los estudios y resultados de Llamo (2018) nos dice que liderazgo y las relaciones interpersonales repercuten en la organización de una Gestión Educativa para alcanzar la calidad; a su vez, Rojas & Salamanca (2018) nos dice que se debe implementar protocolos de convivencia que favorezcan la convivencia escolar en los contextos educativos para lograr la interrelación de los estudiantes esto repercute en las dimensiones Académica, Administrativa-Financiera de la Comunidad y Directiva; elementos que posibilitan asegurar la calidad en la gestión educativa.

En el tercer planteamiento del objetivo específico en asociar (correlacionar) la gestión pedagógica con la calidad de la prestación del servicio educacional, los resultados del proceso estadístico nos indican que no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa muy débil, puesto que, el grado de significancia es $p = ,048$ siendo mayor 0,05, por tanto se rechaza la hipótesis alternativa y el grado de asociación entre las variables es $r = -,118$; muestra que hay asociación (correlación) negativa débil, por tanto, precisa que hay aspectos por atender para lograr los propósitos pedagógicos y alcázar el

logro de los aprendizajes en los estudiantes en su formación profesional técnica; como lo manifiesta De la Cruz (2016), en su estudio en asociar el funcionamiento (Gestión) Institucional con las condiciones (Calidad del Servicio) se evidencia que tiene una significancia directa al 0,622 en el funcionamiento (gestión) y condición (calidad) en el servicio; sin embargo, existe una asociación significativa directa baja con 0,292, que la asociación de la planificación estratégica con la calidad de los servicios es directa baja con 0,260, el funcionamiento (gestión) y calidad de los servicios es directa baja con 0,094, el clima institucional con la calidad de los servicios es directa con 0,567, la capacitación con la calidad de los servicios tiene una significancia directa al 0,528, el desempeño docente con la calidad de los servicios tiene una significancia directa moderada con 0,431, por tanto, los resultados concluye que: $r = 0,622$ y $p = 0,00$, tienen una asociación significativa aceptándose que el funcionamiento (Gestión) Institucional está asociado (correlación) con la calidad de los servicios; dentro esta misma orientación; Araujo (2016), señala que las prestaciones (servicio) educativas son de calidad cuando hay una excelente gestión, infraestructura, metodología, procesos pedagógicos, bienestar individual y social que contribuye a los aprendizajes de todo estudiante, y que esto será producto del cumplimiento de aspectos principales en cuanto a pertinencia, relevancia, eficacia, equidad en los parámetros de calidad, apreciaciones que se evidencia en los resultados donde el $t = 11,35$ y el $X^2 C = 32,5$, mostrando que es superior al $X^2 t$ encontrándose en la zona de rechazo, concluyendo : que los resultados de los aprendizajes (rendimiento) académicos de los estudiantes es el producto de la calidad educativa.

Al analizar los estudios y resultados De la Cruz (2016) nos dice que es importante implementar la planificación estratégica, armonizar el clima institucional, capacitar al docente y mejoras en el desempeño docente permite la relación en la gestión institucional y la calidad del servicio; a su vez, Araujo (2016), menciona que la infraestructura, metodología, procesos pedagógicos, y bienestar social e individual contribuyen a los aprendizajes de los estudiantes.

Los resultados del planteamiento del objetivo específico en asociar la gestión administrativa con la calidad de la prestación del servicio educacional se vinculan significativamente pero tiene un grado de correlación negativa; puesto que, el nivel de relación significativa es $p = ,003$ que es menor a $0,05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y tiene un grado de asociación (correlación) negativo débil, esto nos indica que hay aspectos por atender en la parte administrativa para alcanzar una óptima atención con énfasis en los estándares/criterios de calidad en la prestación del servicio educacional; en este aspecto, Sánchez (2018), nos señala en el estudio de asociar el funcionamiento (gestión) educativo con la calidad de los servicios institucionales de acuerdo al proceso estadístico tienen asociación (correlación) directa altamente significativa, por tanto, los resultados son: $r_s=0,941$ y $p = 0,000$ y en cuanto al resultados de los objetivos específicos se muestra que el funcionamiento (gestión) educativo asociado con la calidad estructural es directamente altamente significativa con $r_s = 0,896$ y $p = 0,00$, funcionamiento (gestión) educativo asociado con la calidad en el aspecto interno y externo es directamente altamente significativa; por tanto $r_s = 0,897$ y $p = 0,00$; por ende, existe asociación entre las variables de estudio; sobre el particular, Montacero (2017), los objetivos de su estudio fue asociar (correlacionar) el funcionamiento (gestión) Educativo con la calidad de los servicios educacionales tiene una significancia positiva alta de acuerdo a los resultados que $p = ,836$ y que los procesos estadísticos en los objetivos específicos, se evidencia que la asociación de la organización con la calidad de los servicios educacionales es positiva alta conforme a los resultados que $p = ,729$; el liderazgo asociado con la calidad de los servicios educacionales es positiva alta conforme los resultado es $p = ,505$; la innovación asociado con la calidad de los servicios educacionales es positiva alta conforme los resultado es $p = ,727$; la evaluación asociado con la calidad de los servicios educacionales es positiva alta conforme los resultado es $p = ,611$; la investigación asociado con la calidad de los servicios educacionales es positiva alta conforme los resultado es $p = ,701$; concluyendo que las variables de estudio tienen asociación (correlación) positiva alta.

Al analizar los estudios y resultados Sánchez (2018) nos dice que en el funcionamiento de la gestión administrativa deberá implementarse la calidad estructura y la calidad de los aspectos internos y externo permiten la relación en la gestión educativa y la calidad del servicio; a su vez, Montacero (2017), menciona que la organización, el liderazgo, la innovación, la evaluación e investigación son aspectos contribuye al éxito/calidad de la prestación del servicio del funcionamiento (gestión) administrativa.

Otro de los resultados del planteamiento de los objetivos específicos es relacionar la asociación (correlación) en la gestión comunitaria con la calidad de la prestación del servicio educacional la cual no tiene relación significativa alguna, puesto que $p = ,140$, siendo mayor $0,05$ esto indica que se rechazó la hipótesis alternativa; a su vez tiene una asociación (correlación) negativa baja, dado que $r = -0,20$, estos resultados precisa que hay aspectos que atender y que la institución formule estrategias para una mejor interrelación con la gestión comunitaria para mayor impacto del servicio educacional; tal como lo señala Salas & Lucín (2013), en su estudio al examinar la calidad de la prestación de servicio educativo desde la perspectiva de los integrantes en relación al funcionamiento educativo que profundice y mejora los alcances en cuanto a los procedimientos administrativos, comunitarios y pedagógicos, como se evidencian en los resultados que los estudiantes aprueban un $87,33\%$ se encuentra satisfechos con buenas instalaciones, $85,5\%$ aprueba el trabajo de los docentes; en cuanto a los docentes $92,97\%$ están de acuerdo con el clima institucional y $92,9\%$ con la realización personal; en cuanto a los apoderados un $93,67\%$ están satisfechos con la organización educativa, $93,5\%$ satisfecho con la infraestructura, $82,98\%$ con las acciones de la instrucción(enseñanza) – formación (aprendizaje) y el 92.18 con la atención a los estudiantes por tanto, concluye que, : 85.42% los estudiantes están satisfecho, 83.89 los docentes están satisfecho y 99.58 los apoderados están satisfecho, lo que indicaría que hay una baja deserción del alumno de la unidad educativa y que la calidad educativa desde la perspectiva de docentes, estudiantes y apoderados que el funcionamiento educativo profundice y realice mejoras continuas; en tanto, que Rosado (2020), señala que dentro del funcionamiento de la gestión educativa se relaciona significativamente con la

calidad académica y el manteniendo con correlaciones positivas puestos que sus resultados $r =$ están en el primero a 0,579 y el segundo $r = 0,432$; a su vez en su investigación en su señala la asociación entre el funcionamiento (gestión) educativa y calidad académica es positivo moderado.

Al analizar los estudios y resultados de Salas & Luci (2013) nos dice que el trabajo de los docentes, el clima institucional, infraestructura, el proceso de enseñanza-aprendizaje y la atención a los estudiantes, impacta en los procedimientos comunitarios, administrativos y pedagógicos, de tal forma, que sería baja la deserción de los estudiantes; a su vez, Rosado (2020), menciona que hay que poner énfasis en la atención de los estudiantes, la calidad academia y el mantenimiento permitirá relacionar la gestión comunitaria y su relación con la calidad.

VI. CONCLUSIONES

Primea:

Los resultados en la contrastación del planteamiento de la hipótesis general, se evidencia que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa muy débil entre la Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021. Puesto que, su nivel de relación significativa es $p = ,700$ mayor a $0,05$, lo que se rechaza la hipótesis alternativa y el grado de asociación entre las variables es $r = -,023$, siendo una asociación (correlación) negativa muy débil.

Segundo:

Los resultados en la contrastación del planteamiento de la hipótesis específica entre la Gestión Institucional y Calidad del servicio, se evidencia que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa muy débil entre la Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021. Porque, su nivel de relación significativa es $p = ,508$ mayor a $0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y el grado de asociación entre las variables es $r = -,040$. siendo una asociación (correlación) negativa muy débil.

Tercer:

Los resultados en la contrastación del planteamiento de la hipótesis específica entre la Gestión Pedagógica y Calidad del servicio, se evidencia que, ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa débil entre la Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021. Porque su nivel de relación significativa es $p = ,048$ mayor a $0,05$, lo que se rechaza la hipótesis alternativa y el grado de asociación entre las variables es $r = -,118$, siendo una asociación (correlación) negativa débil.

Cuarta:

Los resultados en la contrastación del planteamiento de la hipótesis específica entre la Gestión Administrativa y Calidad del servicio, se evidencia que, ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación negativa débil entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021. Porque su nivel de relación significativa es $p = ,003$ siendo menor a 0,05, lo que se rechaza la hipótesis nula y el grado de asociación entre las variables es $r = -,180$, siendo una asociación (correlación) negativa débil.

Quinto:

Los resultados en la contrastación del planteamiento de la hipótesis específica entre la Gestión Comunitaria y Calidad del servicio, se evidencia que, ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positivo débil entre la Gestión Comunitaria y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021. Porque su nivel de relación significativa es $p = ,020$ mayor a 0,05, lo que se rechaza la hipótesis alternativa y el grado de asociación entre las variables es $r = ,140$, siendo una asociación (correlación) positiva débil.

.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Las instituciones educativas que brinda oferta académica en la formación de profesionales técnicos a nivel de la educación superior tecnológica, debe implementar mecanismos para elaborar diagnósticos institucionales con la aplicación de sistemas de autoevaluación de acuerdo a las condiciones/estándares básicas/elementales de calidad en sus procesos Institucionales, pedagógicos, administrativos y comunitarios para poder definir qué aspectos requieren atención rápida y formular un determinado plan de mejora a corto, mediano y largo plazo, de esta manera alcanzar la calidad del servicio en la gestión educativa.

Segundo:

Un aspecto primordial es el fortalecimiento de la gestión institucional, puesto que, son los responsables en dirigir la prestación del servicio educacional; por tanto, los responsables de la dirección general de cada institución deben coordinar con las instancias del nivel educativo como la Dirección Regional de Educación y el Ministerio de Educación para gestionar capacitaciones en gestión por resultados, gestión por procesos, autoevaluación, habilidades blandas, financiamiento, toma de decisiones, uso de las TIC, entre otros; con el propósito que los responsables de las direcciones generales, jefe de unidad académica, jefe de unidad administrativa y coordinadores de programas de estudio desarrollen y fortalezcan competencias gerenciales para lograr el esperado éxito en la calidad del servicio en la gestión educativa.

Tercero

La gestión pedagógica es un componente fundamental para el desarrollo integral en la formación profesional técnica de los estudiantes que garantizan de manera global la competencias orientadas a los desempeños que requieren y necesitan los diversos sectores económicos, por ende, se sugiere que los responsable de la gestión educativas de acuerdo al contexto local, regional y nacional; planifique, organice, ejecuten

capacitaciones y especialización que fortalezcan el quehacer docentes con temas específicos a las nuevas metodológicas de enseñanza virtual, el uso adecuado de las TICS, los nuevos enfoque pedagógicos, las habilidades blandas para la interrelación docente-estudiante, estudiante-estudiante y directivos-estudiante; también fortalecer los perfiles de cada docente; por tanto, las medidas de capacitación aseguran la calidad de la prestación del servicio educacional y en la gestión pedagógica para alcanzar la excelencia en las capacidades y competencias de los egresados para la inserción y empleabilidad en mercado laboral.

Cuarto

Un factor primordial es la gestión administrativa para lograr la calidad del funcionamiento en la gestión educativa; por tanto, se recomienda fortalecer las competencias administrativas mediante capacitaciones en temas sobre: la conducción de actividades, tareas, recursos y esfuerzos que dirigen el conjunto de acciones que viabilizan los aspectos administrativos y el soporte en las áreas pedagógicas e institucionales; con el propósito de implementar estrategias en cuanto alianzas y convenios que permitan el financiamiento y la atención prioritaria con equipamiento, recursos materiales, personal y mejoramiento de la infraestructura; en este factor también se recomienda formular planes de mejoras a corto, mediano y largo plazo, de modo que, aseguren que el funcionamiento en la gestión educativa alcance los criterios/estándares de calidad.

Quinto

En cuanto a la gestión comunitaria, se recomienda implementar lazos con instituciones y actores de manera individual o puede ser colectiva dentro del contexto social, económico, empresarial, gobierno local, gobierno regional y cultural para propulsar coordinaciones en bien de la educación e institución, de modo que aseguren la participación y gestión de manera comunitaria para favorecer esfuerzos en conjunto a los aportes financieros, producción, adiestramiento, implementación e intercambio de experiencias, etc.; con el fin de alcanzar los estándares/criterios de la calidad en el funcionamiento de la gestión educativa.

VIII. REFERENCIAS

- Acuña & Bolívar (2019). Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa. [Tesis para Obtener el grado académico de Maestro en Administración de la Educación en la Universidad de la Costa. Barranquilla – Colombia].
- AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación (2002). Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en la educación.
- BID (2020) BID: 24 millones de trabajos se han perdido en América Latina y el Caribe por el COVID-19, Recuperado de:
<https://www.iadb.org/es/noticias/bid-24-millones-de-trabajos-se-han-perdido-en-america-latina-y-el-caribe-por-el-covid-19>
- Botero C.A. (2007). Cinco tendencias de la gestión educativa Recuperado de:
<file:///D:/MEDINA%20VILLANUEVA/Downloads/71-Texto%20del%20art%C3%ADculo-60-1-10-20150225.pdf>
- Camisón (2006) Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Pearson Educación, S. A., Madrid. ISBN 10: 84-205-4262-8
- Cárdenas G. C., Farías G. M., & Méndez C. G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación, 15(1). Recuperado de:
<https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>
- Carlessi, S. & Reyes M. (2005). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Editorial. San Cristóbal.
- Casassus (2020). Problemas de la gestión educativa en América Latina. Recuperado de:
<http://files.7o- semestre.webnode.mx/200000184-5e8c65f84a/problemas%20de%20gestion%20educativa%20en%20america%20latian.pdf>
- Castro & Castro (2013). Manual para el Diseño de Proyectos de Gestión Educacional. Universidad del Bio Casilla 5-C Concepción, Chile. Recuperado de:
<http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/378/MANUAL%20PARA%20EL%20DISE%20%91O%20DE%20PROYECTOS%20DE%20GESTI%20%93N%20EDUCACIONAL.compressed.pdf>

- CEPLAN. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. La Educación en tiempos de la Pandemia de COVID-19. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf
- Cervantes & Garces (2017) en su tesis “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja”. Tesis para Obtener el grado académico de maestro en Educación de la Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias D.T. y C. – Colombia.
- Claudio Rama, (2013), Modelos de educación a distancia y dinámicas educativas en América Latina.
- Constitución Política del Perú, 1993.
- Costes, N., Curvale, B., Kraft, M. G., Llavori, R., Malan, T., & Szanto, T. (2010). First External Evaluations of Quality Assurance Agencies--Lessons Learned. ENQA Workshop Report 10: ERIC.
- D.S. N° 012-MINEDU (2020). Aprueban la Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva - PNESTP.
- De la Cruz (2016). Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. [Tesis para Obtener el grado académico de Doctor en Administración de la Educación en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo Perú].
- Decreto de Urgencia N° 017-2020, Medidas para el Fortalecimiento de la Gestión y el Licenciamiento de los Institutos y Escuelas de Educación Superior, en el marco de LA LEY N.º 30512, ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública.
- Decreto Supremo N.º 027-2007-PCM. Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las Entidades del Gobierno Nacional.
- Ethier, G. (1989), La gestión de l'excellence en éducation, Presses de l'Université du Québec
- Frigerio, G., Poggi, M. y Tiramonti, G. (1992) Las instituciones educativas. Cara y ceca. Troquel, Buenos Aires. Recuperado de: https://tamawasilcov.files.wordpress.com/2014/06/las_instituciones_educativas-_cara_y_ceca_-_frigerio.pdf

- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon (niveles de significancia).
- Grupo Banco mundial (2020) COVID-19: Impacto en la Educación y Respuestas de Política Pública. Recuperado de:
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33696/148198SP.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Gutiérrez C. & Martínez F, & Méndez C. (2017) REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 15(1), 19-35. doi:10.15366/reice2017.15.1.002, Recuperado de:
[file:///D:/MEDINA%20VILLANUEVA/Downloads/649-345-PB%20\(2\).pdf](file:///D:/MEDINA%20VILLANUEVA/Downloads/649-345-PB%20(2).pdf).
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. Tercera edición. McGraw-Hill.
- Hernández, C.C & Baptista L. P. (2014). Metodología Investigación. Editorial. McGraw. Hill. México,
- IESALC (2020). Instituto Internacional de Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La garantía de calidad y los criterios de acreditación en la educación superior. Recuperado de:
<http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/06/Criterios-de-acreditacioi%CC%80n-1.pdf>
- IIEP UNESCO. (2000). Competencias para la Profesionalización de la Gestión Educativa. Pilar Pozner. Recuperado de:
L. H. Publikoan (2000). Modelo EFQM de Excelencia para Centros Educativos. SAREKA. Kalitatea
- Ley General de Educación N° 20370. Ministerio de Educación. Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación, SAC (2016). Plan de Aseguramiento de la Calidad Escolar, 2016-2019. Chile.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación y su modificatoria. Decreto Legislativo N° 1375.
- Ley N° 28740 - Ley del SINECE. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación.
- Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.

- LLAMO (2018). Gestión Institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06. [Tesis para Obtener el grado académico de Maestra en Gestión Educacional en la Universidad Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta.]
- Luque, M. (2003). Gestión Educativa: Un camino para mejorar la calidad de nuestras escuelas. Colección: Cuadernos para pensar, hacer y vivir la escuela. Ministerio de Educación. Córdoba, Argentina.
- Ministerio de Educación Nacional (2015), Colombia Aprende. Colombia. Recuperado de:
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5172/Estilos%20de%20liderazgo%20de%20los%20directivos%20docentes%20y%20su%20relacion%20con%20el%20modelo%20de%20gesti%c3%b3n%20educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación y Cultura. Secretaría de Educación y Formación Profesional. Dirección general de Centros Educativos (1997). Modelo europeo de gestión de la calidad. Guía para la autoevaluación. España.
- Ministerio de Trabajo (2018). Informe Final de Trabajo 2018, Recuperado de:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/437106/Informe_Anual_del_Empleo_2018.pdf
- Mintzberg, H. (1984). La estructuración de las organizaciones. Barcelona: Ariel.
- Modelo E.F.Q.M. de Excelencia. European Foundation For Quality Management. 1999,
- Montacero (2017) en su tesis “La Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo de la institución educativa 2005 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017”. Tesis para Obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Murray, P. (2002). Gestión - Información - Conocimiento Biblios, vol. 4, núm. 14, octubre-diciembre, 2002 Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>
- Ñaupas P. et al (2013) Metodología de la Investigación científica y Elaboración de Tesis. Editorial UNMSM. Perú

- Norma Australiana / Neocelandesa (1995). Guía para la Educación y capacitación. AS/NZS. 5:1995. Lineamientos para sistemas de calidad. Australia – New Zelanda.
- Norma IRAM 30.000. Guía para la interpretación de la Norma ISO 9001:2000 en la Educación. Instituto Argentino de Normalización 2001.
- Orozco C. J.C. (2008), Revista Ibero Americana, Calidad de la educación o educación de calidad
- Rafael B.A. (2004) Metodología de la Investigación Educativa. Editorial La Muralla S.A. Madrid-España
- REICE (2017) Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. DOI: 10.15366/reice2017.15.1
- Rojas & Salamanca (2018). Estrategia de Gestión Educativa para mejorar la Convivencia Escolar. [Tesis para Obtener el grado académico de magister en Educación de la Universidad del Tolima, Ibagué-Tolima – Colombia].
- Rosado (2020). Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa 5174 -Juan Pablo II", Carabayllo 2020. [Tesis para Obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].
- Rubio D.P. (1990) Introducción a la Gestión Empresarial, Editorial Instituto Europeo de Gestión Empresarial. http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Salas & Lucín (2013). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña. [Tesis para Obtener el grado académico de Magister en Administración de Empresas con Mención en Marketing de la Educación en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador].
- Sánchez (2018). Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa -La Merced - Galois" UGEL Ventanilla 2017. [Tesis para Obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.]
- Senlle A (2002). Evaluar la Gestión y la Calidad. Edit. Gestión. Barcelona.

- Senlle A. (2003) ISO 9000:2000 – Liderazgo de la nueva calidad. Edit. Gestión. Barcelona. 2003.
- Skinner, Desiree A. (2008): «Without Limits: Breaking the Rules with Postmodernism to Improve Educational Practices in Order to Best Serve Students», en National Forum of Educational Administration and Supervision Journal, vol. 25, n.º 4.
- Smith, MK (2001) Kurt Lewin, los grupos, el aprendizaje experiencial y de investigación-acción, la enciclopedia de la educación informal. Recuperado de: <http://translate.google.com.co/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.infed.org/thinkers/etlewin.htm&ei=j7zGSZzKCcjgtgeqiKzKCG&sa=X&oi=translate&resnum=7&c=result&prev=/search%3Fq%3Dkurt%2Blewin%26hl%3Des>
- Stoner, J. (1996). Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana
- The COVID-19 Pandemic: Shocks to Education and Policy Responses, The World Bank, Recuperado de:
<https://www.worldbank.org/en/topic/education/publication/the-covid19-pandemic-shocks-to-education-and-policy-responses>
- UNESCO(2020), Artículo. Coalición Mundial para la Educación, Recuperado de:
<https://es.unesco.org/news/coalicion-mundial-educacion-unesco-contribuye-desarrollar-programa-technovision-girls-regiones>.
- UNESCO – CEPAL (2020) Informe. La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19, Recuperado de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf
- UNESCO (2011), Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. Recuperado de:
http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/cAQOmpFe4KmbCX0sY38aAF_MANUAL_DE_GESTION_PARA_DIRECTORES_DE_INSTITUCIONES_EDUCATIVAS.pdf
- UNESCO-IESALC (2020), COVID-19 y Educación Superior: de los efectos inmediatos al día después. Recuperado de:
<http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>

ANEXOS

ANEZO 01: OPERALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	Escala de Valores	Escala De Medición
Gestión Educativa	La Gestión Educativa, es una organización sistemática que interactúan aspectos vinculados con el servicio educativo con la participación de la comunidad educativa, es decir los plana directiva o jerárquica, docentes, estudiantes, personal administrativo, padres de familia, comunidad, entre otros; para garantizar la articulación de los elementos internos y externos entre si (UNESCO - Perú, Pag. 32, 2011).	Para la ejecución de planos de acciones diferentes que van a complementar el funcionamiento del servicio educativo a través de la gestión, entre estos procesos esta la dimensión Institucional, Dimensión pedagógica, dimensión administrativa y la dimensión comunitaria. (UNESCO - PERU, Pag. 33, 2011)	Gestión Institucional, es la manera de organizar la estructura, responsabilidades y funciones de los diferentes integrantes de la comunidad educativa, emitiéndose normas explicitas e implícitas (UNESCO - PERU, Pag. 34, 2011).	Tiempo y Espacio Canales de Comunicación Favorable Comisiones de Trabajo Manual de Funciones y Procedimientos Reglamento Interno y Organizacional	1 al 6	Ordinal: Compuesto por 26 reactivos de opción múltiple: Nunca, (1) A veces (2) Solo una vez (3) Siempre (4) No observado (5)	Eficiente (70-100) Poco Eficiente (50-78) Por atender (21-49)
			Gestión Pedagógica, son procesos educativos en cuanto a las metodologías, planificación, evaluación y legitimar las practicas pedagógicas en el quehacer docente. (UNESCO - PERU, Pag. 34, 2011)	Enfoques pedagógicos, estratégicas didácticas, procesos de enseñanza-aprendizaje, Enfoque de Evaluación, planes y programas. Relación con Estudiantes Actualización Docente Orientación Educativa-tutoría	7 al 13		
			Gestión Administrativa, son los manejos de los recursos económicos, materiales, procesos técnicos, se seguridad e higiene, control de la información, el cumplimiento de las disposiciones legales y la observancia del desempeño. (UNESCO - PERU, Pag. 34, 2011)	Presupuesto Económico Distribución del tiempo, jornada de trabajo, docentes, administrativos y de servicio Evaluación de los desempeños Administración de Recursos Materiales e Infraestructura Relación con Instancia del MED Cumplimiento de normatividad en las funciones.	14 al 20		
			Gestión Comunitaria, son los resultados e impacto externos (padres de familia, organización local, la comunidad, el sector productivo, etc). (UNESCO - PERU, Pag. 34, 2011)	Proyecto de Proyección Social Relación-Redes con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles.	21 al 26		

Fuente del instrumento Cuestionario del autor: Doris Medina Villanueva (2021), creación propia.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	Escala de Valores	Escala De Medición
Calidad del Servicio	Es un camino de la calidad que todo centro de formación tiene implantado en su organización implementando sistemas que permitan avanzar diariamente convirtiéndose en una filosofía de hacer las cosas bien que conlleva a obtener resultados y mejoras permanentes. (Gutierrez, Senlle & Gutierrez, 2005 - Pag. 21)	Para determinar la calidad en la educación se tiene en cuenta las siguientes calidades: la estructura, metodología didáctica, el servicio, la gestión, la vida y los resultados. Para efecto de estudio el investigador ha seleccionado 04 dimensiones. (Sensell & Rodriguez, 2005 - Pag. 28)	Calidad Estructural, se consideran los factores físicos que comprenden los edificios apropiados, locales con buena iluminación, ventilación apropiada, aulas de acuerdo con el número de la meta de atención.	Factores Físicos Factores Tecnológicos	1 al 7	Ordinal: Compuesto por 26 reactivos de opción múltiple:	Eficiente (70-100)
			Calidad Didáctica Técnico Pedagógico, en esta dimensión hace referencia a la preparación del quehacer docente, manejo de los recursos metodológicos, cooperación, colaboración e identificación con el centro de estudios de manera integral. (Senlle & Gutierrez, 2005, p.36).	Preparación Docentes Recursos Metodológicos Cooperación, colaboración. Uso de Dinámicas de grupos Sistema de Evaluación Integral	8 al 13	Nunca, (1) A veces (2) Solo una vez (3) Siempre (4) No observado (5)	Poco Eficiente (50-78) Por atender (21-49)
			Calidad del Servicio, abarca dos aspectos: un servicio interno que es la relación entre la comunidad educativa y un servicio externo que se ve la calidad del establecimiento de la cadena proveedor-cliente, la información precisa, atender al educando	Servicio Interno Servicio Externo	14 al 19		
			Calidad en la gestión, es referente a una buena gestión porque el director está formado con temas de gestión, puesto que su responsabilidad es dirigir los factores académicos, económicos, humanos, sociales y que este sea de calidad en el servicio.	Directivos Capacitados Gestión Educativa Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad	20 al 26		

Fuente del instrumento Cuestionario del autor: Sánchez Chamorro (2018)

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO : **La Gestión Educativa y Calidad del Servicios en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021** - AUTORA: Mg. DORISGUADALUPE MEDINA VILLANUEVA

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	Escala de Valores	ESCALA DE MEDICION	DISEÑO METODOLÓGICO
General ¿Cómo se relaciona la Gestión Educativa y Calidad del Servicios en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021?	General Establecer la relación entre la Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021	GESTION INSTITUCIONAL	Gestión Institucional	Tiempo y Espacio, Canales de Comunicación Favorable, Comisiones de Trabajo, Manual de Funciones y Procedimientos, Reglamento Interno y Organizacional	1 al 6	Ordinal: El inventario está compuesto por 26 reactivos de opción múltiple:	Eficiente (70-100)	Población: 1170 Muestra: 290 Tipo de Investigación: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel de Investigación: Descriptivo-Correlacional Diseño: No Experimental-Transversal- Método de Investigación: 1.Técnicas de Obtención de Datos -La encuesta 2.Instrumento para obtener datos -cuestionario=Escala Likert 3.Técnica para el procesamiento de datos -Programa estadístico SPSS
			Gestión Pedagógica	Enfoques pedagógicos, estrategias didácticas, procesos de enseñanza-aprendizaje, Enfoque de Evaluación, planes y programas, Relación con Estudiantes, Actualización Docente Orientación Educativa-tutoría	7 al 13		Poco Eficiente (50-78)	
Específico ¿Como se relaciona la gestión Institucional con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021?	Específico Establecer la relación entre la gestión Institucional con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021		Gestión Administrativa	Distribución del tiempo, jornada de trabajo, docentes, administrativos y de servicio, Evaluación de los desempeños Administración de Recursos Materiales e Infraestructura, Relación con Instancia del MED y Cumplimiento de normatividad en las funciones.	14 al 20	Nunca, (1) A veces (2) Solo una vez (3) Siempre (4) No observado (5)	Por atender (21-49)	
¿Como se relaciona la gestión Administrativa con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021?	Establecer la relación entre la gestión administrativa con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021		Gestión Comunitaria	Proyecto de Proyección Social, Relación-Redes con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles.	21 al 26			
¿Como se relaciona la gestión pedagógica con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021?	Establecer la relación entre la gestión pedagógica con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021.		Calidad Estructural	Factores Físicos, Factores Tecnológicos	1 al 7			
¿Como se relaciona la gestión pedagógica con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021?	Establecer la relación entre la gestión pedagógica con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021.		Calidad Didáctica Técnico Pedagógico	Preparación Docentes, Recursos Metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de Dinámicas de grupos, Sistema de Evaluación Integral	8 al 13			
¿Como se relaciona la gestión comunitaria con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021?	Establecer la relación entre la gestión comunitaria con la Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel-2021.		Calidad del Servicio	Servicio Interno, Servicio Externo	14 al 19			
			Calidad en la gestión	Directivos Capacitados, Gestión Educativa, Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad,	20 al 26			

ANEXO 03: REGISTRO DE DATOS

Variable 1: GESTION EDUCATIVA																															
	Gestión Institucional						TTGI	Gestión Pedagógica						TTGP	Gestión Administrativa						TTGA	Gestión Comunitaria						TTGC	TTV1		
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18		19	20	21	22	23	24			25	26
1	2	4	4	4	4	4	22	4	1	1	4	4	4	4	22	1	2	2	2	1	4	2	14	1	4	4	4	1	4	18	76
2	4	4	4	5	4	3	24	5	1	4	4	5	4	4	27	1	4	4	3	2	3	2	19	5	5	5	3	3	5	26	96
3	4	4	1	3	2	4	18	5	5	2	2	2	2	4	22	5	1	2	2	2	1	2	15	5	5	5	5	5	5	30	85
4	2	2	2	2	5	2	15	2	4	2	2	2	4	2	18	5	4	2	2	2	3	2	20	2	2	4	2	5	2	17	70
5	5	4	1	1	3	4	18	2	2	4	4	4	4	2	22	1	2	2	2	2	4	2	15	1	4	5	2	4	1	17	72
6	4	4	4	4	4	4	24	4	3	2	4	5	4	1	23	1	1	4	4	5	1	1	17	1	1	1	1	1	1	6	70
7	4	4	4	3	2	4	21	4	4	2	4	5	4	2	25	2	2	4	4	2	5	4	23	4	4	5	5	4	4	26	95
8	4	4	4	5	4	3	24	5	1	4	4	5	4	4	27	1	4	4	3	2	3	2	19	5	5	5	3	3	5	26	96
9	2	4	4	2	4	4	20	4	4	2	4	3	2	2	21	5	2	2	2	2	4	2	19	5	1	5	5	1	1	18	78
10	2	2	2	2	2	4	14	4	2	2	2	4	2	2	18	2	2	2	4	4	2	2	18	2	2	4	2	4	4	18	68
11	4	4	2	1	4	4	19	2	2	2	2	4	4	1	17	4	4	2	4	2	1	4	21	4	2	5	4	2	2	19	76
12	4	1	1	1	3	4	14	1	5	2	4	4	4	5	25	1	4	1	4	1	3	1	15	1	1	1	1	1	4	9	63
13	2	2	4	1	2	2	13	2	2	2	4	4	4	4	22	1	2	4	4	2	4	4	21	4	2	5	5	1	1	18	74
14	1	4	3	1	1	4	14	1	1	4	4	1	4	4	19	1	1	2	4	2	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	51
15	4	4	4	1	4	1	18	1	4	2	4	2	5	1	19	1	2	1	1	4	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	54
16	4	4	4	3	2	4	21	4	3	2	4	4	2	4	23	1	2	2	3	4	4	2	18	4	4	3	4	4	4	23	85
17	2	4	2	1	4	4	17	4	4	2	4	5	4	4	27	1	2	4	4	3	1	4	19	5	5	4	4	5	5	28	91
18	4	4	4	4	2	2	20	4	2	4	4	4	4	4	26	1	2	4	4	4	4	2	21	4	1	4	4	5	4	22	89
19	3	4	1	3	2	4	17	3	3	2	3	2	2	2	17	1	2	2	2	2	2	2	13	1	3	3	3	2	3	15	62
20	4	4	4	4	2	4	22	4	2	2	4	2	4	4	22	1	4	4	4	2	4	4	23	1	1	4	4	4	4	18	85
21	1	1	4	1	1	4	12	1	4	2	1	1	1	4	14	1	4	3	4	1	3	4	20	1	5	1	1	1	3	12	58
22	1	3	1	3	1	1	10	2	3	3	1	4	3	3	19	3	3	1	1	1	3	3	15	1	1	1	3	1	3	10	54
23	4	4	2	2	2	4	18	4	5	2	2	2	4	4	23	4	2	5	4	1	1	5	22	5	4	2	2	2	4	19	82
24	4	1	4	4	4	4	21	4	4	2	3	3	3	4	23	3	2	4	4	4	2	2	21	1	1	4	4	1	4	15	80
25	1	1	4	1	4	4	15	4	1	2	4	4	1	4	20	1	2	4	4	4	4	1	20	5	5	5	5	5	5	30	85
26	4	4	1	3	4	4	20	1	4	4	4	5	4	4	26	5	2	4	4	2	3	5	25	5	5	5	5	4	5	29	100

91	5	4	4	1	5	4	23	5	2	4	5	4	4	4	28	5	2	4	2	2	1	2	18	5	5	1	5	5	5	26	95
92	5	4	4	5	5	4	27	5	2	2	5	2	5	2	23	5	2	4	2	2	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	105
93		4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	5	4	4	27	1	2	4	4	4	1	4	20	4	3	5	5	5	4	26	93
94	2	3	4	1	5	5	20	4	2	4	3	5	5	2	25	1	2	4	5	5	1	4	22	5	1	5	5	5	5	26	93
95	5	4	2	4	5	4	24	4	2	2	2	2	4	4	20	2	2	2	2	2	5	2	17	4	4	5	5	5	5	28	89
96	4	2	2	1	5	2	16	2	5	4	2	2	2	4	21	5	2	2	5	2	1	2	19	5	5	5	2	2	5	24	80
97	2	2	2	1	4	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	5	2	2	2	2	1	2	16	4	5	5	5	5	4	28	71
98	4	2	2	1	2	2	13	2	2	2	4	4	2	2	18	5	2	2	2	2	1	2	16	5	4	5	2	5	5	26	73
99	4	4	1	1	1	1	12	1	5	4	1	1	3	4	19	1	2	4	5	4	1	4	21	1	1	1	1	1	4	9	61
100	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	104
101	5	5	5	4	4	2	25	4	2	2	2	2	4	2	18	2	2	2	3	2	1	3	15	4	4	2	3	5	5	23	81
102	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	4	2	2	2	16	5	2	2	2	2	5	2	20	2	5	2	2	2	2	15	64
103	4	4	4	5	5	4	26	4	2	4	4	2	2	4	22	4	2	4	1	2	1	2	16	4	2	2	2	4	4	18	82
104	2	2	2	1	4	4	15	2	4	4	4	5	4	2	25	5	2	2	2	2	1	4	18	1	3	5	3	4	5	21	79
105	2	2	2	2	4	2	14	2	2	2	2	4	3	4	19	2	2	2	2	2	4	2	16	5	2	1	4	5	3	20	69
106	4	5	4	1	2	4	20	2	5	1	4	4	2	4	22	5	4	5	3	2	1	5	25	5	5	5	1	5	5	26	93
107	5	4	4	1	5	4	23	5	5	4	5	5	2	1	27	1	2	2	1	2	1	2	11	1	1	5	5	1	5	18	79
108	1	4	1	1	1	1	9	1	4	2	1	1	4	4	17	1	4	2	4	5	1	4	21	1	4	5	5	5	5	25	72
109	5	2	5	5	5	5	27	5	2	2	4	4	2	5	24	5	4	2	5	2	1	5	24	5	5	5	5	5	5	30	105
110	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	2	4	26	4	2	2	4	2	4	4	22	4	4	1	4	2	4	19	91
111	4	4	4	3	4	4	23	4	4	2	3	4	2	3	22	5	2	4	2	2	5	3	23	5	4	5	4	2	4	24	92
112	2	2	4	3	4	4	19	2	4	2	1	3	2	2	16	2	2	2	4	2	4	2	18	5	5	5	3	3	5	26	79
113	4	2	4	1	5	2	18	5	2	4	2	2	4	4	23	5	2	4	4	2	1	5	23	5	5	5	4	5	5	29	93
114	4	3	1	1	1	3	13	3	1	1	1	1	1	1	9	5	1	1	1	4	1	3	16	1	1	1	5	1	1	10	48
115	4	4	2	4	2	2	18	2	4	4	4	4	4	4	26	4	2	5	4	2	4	4	25	4	4	5	3	4	5	25	94
116	4	4	2	4	2	2	18	2	4	4	4	4	4	4	26	4	2	5	4	2	4	4	25	4	4	5	3	4	5	25	94
117	2	4	2	1	4	4	17	4	4	4	4	1	4	4	25	1	2	4	2	2	4	4	19	4	4	5	4	4	4	25	86
118	4	4	4	1	2	3	18	4	4	4	3	1	3	1	20	4	4	4	4	3	3	3	25	5	3	3	5	5	3	24	87
119	4	2	4	3	5	2	20	2	2	2	4	4	2	2	18	5	2	2	2	2	5	2	20	2	2	1	2	5	5	17	75
120	5	5	2	1	2	5	20	2	2	4	3	3	3	3	20	5	2	4	4	2	5	4	26	1	5	5	5	4	5	25	91
121	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	3	5	32	4	4	4	4	5	4	4	29	5	5	1	5	5	5	26	117
122	5	1	4	4	5	4	23	4	4	2	3	4	2	4	23	5	2	2	5	4	5	2	25	4	1	5	5	5	5	25	96

123	5	4	4	1	2	4	20	4	5	4	3	4	3	1	24	5	2	4	1	2	1	4	19	5	4	5	5	5	5	29	92
124	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	4	4	5	2	28	5	5	4	4	5	1	4	28	5	5	1	1	1	5	18	101
125	2	2	4	4	2	4	18	2	2	2	2	4	4	4	20	5	2	2	5	2	4	2	22	5	2	2	2	4	4	19	79
126	4	4	5	1	1	4	19	5	5	2	4	5	4	4	29	5	2	2	5	2	4	4	24	5	4	5	2	4	5	25	97
127	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	5	5	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	124
128	4	2	2	4	4	4	20	4	2	2	4	2	4	4	22	1	2	2	1	2	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	82
129	4	2	4	4	3	4	21	2	2	2	4	4	4	2	20	1	2	2	2	2	5	2	16	4	3	5	5	2	3	22	79
130	2	4	3	4	5	4	22	4	3	4	5	5	1	4	26	2	2	4	5	2	1	5	21	5	5	2	4	5	2	23	92
131	4	2	4	4	4	2	20	4	2	4	2	2	2	4	20	4	2	2	2	2	4	2	18	4	4	4	2	2	4	20	78
132	5	4	4	1	5	5	24	5	5	4	4	4	4	4	30	5	4	4	5	4	5	4	31	5	5	5	5	5	5	30	115
133	5	5	4	1	5	5	25	5	5	2	5	5	2	5	29	1	4	2	4	2	5	5	23	1	1	1	1	1	4	9	86
134	2	3	2	1	3	3	14	1	3	1	1	1	1	1	9	3	2	3	2	3	3	2	18	3	1	2	5	3	3	17	58
135	4	2	5	1	4	4	20	5	2	2	2	2	2	4	19	1	2	2	2	2	1	5	15	5	1	1	1	1	5	14	68
136	1	1	1	1	3	1	8	1	1	4	1	1	1	1	10	1	1	1	4	4	3	4	18	1	1	1	1	1	1	6	42
137	1	1	3	1	3	1	10	1	1	4	1	1	1	1	10	1	4	1	1	4	1	4	16	1	5	1	1	5	1	14	50
138	4	4	5	1	1	4	19	3	4	4	1	3	1	1	17	1	1	4	1	4	1	3	15	1	5	1	4	4	1	16	67
139	4	2	4	3	2	2	17	2	2	2	4	2	2	4	18	4	2	4	2	2	2	2	18	4	4	2	2	2	5	19	72
140	2	4	2	1	4	4	17	2	2	4	2	2	2	4	18	5	2	2	2	2	4	2	19	2	2	2	5	5	2	18	72
141	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	5	2	4	28	5	2	2	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	115
142	4	4	2	4	2	4	20	2	2	4	2	4	4	4	22	2	2	2	1	2	4	2	15	4	2	5	5	4	4	24	81
143	4	4	4	4	2	3	21	4	4	2	4	2	2	4	22	4	2	2	2	3	4	2	19	4	4	2	4	4	4	22	84
144	5	4	4	1	5	4	23	5	5	4	4	4	4	4	30	5	4	4	4	4	1	5	27	5	5	5	5	1	5	26	106
145	5	2	2	1	5	4	19	4	2	5	2	2	5	2	22	5	2	4	2	2	5	2	22	5	5	5	5	5	5	30	93
146	4	4	4	1	4	3	20	4	4	4	2	2	4	4	24	5	2	2	2	2	1	4	18	5	5	5	5	5	5	30	92
147	4	4	4	1	2	4	19	2	2	2	2	4	2	2	16	4	2	4	1	4	1	4	20	3	5	5	5	5	5	28	83
148	3	4	3	5	5	2	22	2	4	2	2	2	4	4	20	4	4	2	2	4	1	2	19	5	5	5	5	5	5	30	91
149	4	4	4	3	4	4	23	4	4	2	3	4	3	4	24	4	3	2	1	4	4	4	22	5	1	1	5	5	5	22	91
150	5	5	5	1	5	5	26	5	5	4	2	5	4	1	26	5	2	4	4	3	1	4	23	5	5	5	5	5	1	26	101
151	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	26
152	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	4	4	2	16	56
153	2	2	2	4	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	16	54
154	2	4	4	3	1	5	19	2	4	2	2	2	1	3	16	2	3	2	1	4	1	5	18	1	5	2	5	2	1	16	69

155	2	2	2	4	2	2	14	4	2	4	5	5	4	4	28	5	2	2	2	2	5	2	20	5	5	5	4	4	5	28	90
156	4	4	4	1	4	4	21	4	4	4	3	3	3	4	25	3	2	4	4	4	1	4	22	1	3	5	3	1	5	18	86
157	2	5	4	1	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	5	5	24	100
158	2	4	4	3	1	5	19	2	4	2	2	2	1	3	16	2	3	2	1	4	1	5	18	1	5	2	5	2	1	16	69
159	4	2	2	1	4	2	15	2	2	4	5	2	2	4	21	2	2	2	2	2	1	2	13	5	2	2	2	2	2	15	64
160	2	2	4	1	5	4	18	2	2	2	2	5	5	2	20	2	2	3	3	2	3	2	17	2	3	2	2	2	2	13	68
161	4	4	4	1	5	1	19	4	2	2	3	5	4	1	21	2	2	4	5	5	1	4	23	5	5	5	5	4	4	28	91
162	4	2	2	5	4	2	19	4	2	2	4	2	2	4	20	2	2	2	2	2	3	2	15	5	4	5	5	3	2	24	78
163	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	4	4	2	16	56
164	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	52
165	4	2	2	5	4	4	21	4	2	4	5	5	2	4	26	5	2	2	2	2	5	2	20	5	5	5	4	4	5	28	95
166	3	3	4	3	3	3	19	3	4	4	3	4	4	3	25	3	4	4	4	4	1	4	24	3	5	5	3	1	1	18	86
167	3	2	2	5	5	2	19	5	4	2	3	3	2	2	21	4	2	2	2	2	5	4	21	4	4	3	4	5	2	22	83
168	2	2	2	4	2	2	14	2	2	4	4	4	3	2	21	4	2	4	2	2	3	2	19	2	2	5	5	5	5	24	78
169	4	4	5	2	4	1	20	4	5	4	2	5	4	2	26	5	4	2	2	2	4	5	24	5	4	5	5	5	4	28	98
170	4	4	4	5	2	2	21	2	2	5	1	4	2	4	20	2	2	2	2	2	5	4	19	5	2	2	2	2	2	15	75
171	4	2	4	4	2	4	20	2	5	2	5	4	2	4	24	2	4	2	4	4	1	2	19	5	5	2	2	2	5	21	84
172	5	4	2	1	5	4	21	4	2	4	2	2	2	2	18	5	2	2	2	2	4	2	19	4	2	5	2	5	5	23	81
173	4	4	4	1	1	4	18	4	2	2	4	2	2	4	20	1	4	2	4	2	5	4	22	5	4	5	2	4	2	22	82
174	2	4	4	1	4	4	19	2	2	2	4	2	2	2	16	2	2	2	2	2	5	2	17	4	2	5	2	2	2	17	69
175	4	4	4	1	5	4	22	4	4	2	4	1	4	5	24	1	4	4	4	4	1	4	22	1	1	1	1	1	4	9	77
176	5	4	4	4	2	1	20	4	5	4	1	1	4	1	20	1	2	4	5	2	1	3	18	5	5	1	5	5	5	26	84
177	4	2	2	5	4	4	21	2	2	2	2	2	2	4	16	5	2	2	4	2	5	2	22	5	2	5	2	2	5	21	80
178	4	4	4	1	2	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	1	2	4	2	21	5	5	5	5	5	1	26	94
179	4	2	4	5	2	2	19	4	2	4	4	2	2	2	20	2	2	2	2	2	5	2	17	5	4	5	4	2	2	22	78
180	2	2	2	2	2	2	12	2	4	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	5	2	17	5	2	2	2	2	2	15	60
181	4	1	4	1	3	4	17	4	4	2	5	2	2	2	21	1	2	4	1	4	1	4	17	5	5	5	5	5	5	30	85
182	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	130
183	4	4	4	1	1	2	16	4	2	2	1	1	1	3	14	1	2	2	4	2	1	5	17	1	1	1	1	1	1	6	53
184	4	4	4	4	4	2	22	4	2	2	5	4	2	4	23	1	2	2	2	2	4	2	15	5	4	5	2	4	4	24	84
185	5	4	4	1	4	1	19	4	4	5	4	5	5	5	32	5	4	2	5	4	1	5	26	5	5	5	5	5	5	30	107
186	2	2	4	4	4	2	18	2	5	5	4	5	2	2	25	4	2	2	2	2	3	2	17	5	2	5	5	2	2	21	81

187	1	3	3	3	4	4	18	4	5	5	1	1	4	3	23	2	4	1	1	2	1	4	15	5	1	1	4	5	1	17	73
188	4	4	4	5	5	4	26	5	2	4	4	4	4	4	27	5	2	2	4	2	5	4	24	4	4	5	4	4	4	25	102
189	5	4	4	1	4	1	19	4	4	5	4	5	5	5	32	5	4	2	5	4	1	5	26	5	5	5	5	5	5	30	107
190	2	2	2	1	4	2	13	2	2	4	2	2	2	2	16	5	2	2	2	2	1	2	16	5	2	5	2	5	5	24	69
191	4	4	2	4	2	2	18	4	2	4	4	4	4	2	24	4	2	2	2	4	4	4	22	2	4	5	5	5	5	26	90
192	2	2	4	3	4	4	19	4	2	4	4	4	2	4	24	1	4	2	2	2	4	4	19	1	4	1	4	4	4	18	80
193	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	129
194	2	2	2	1	3	2	12	2	2	2	4	2	5	2	19	2	2	2	5	2	5	2	20	5	5	5	5	5	5	30	81
195	4	4	4	3	4	4	23	4	2	4	4	4	4	2	24	4	2	2	1	2	3	4	18	5	4	4	2	2	4	21	86
196	2	5	4	5	5	3	24	2	2	2	5	2	4	5	22	5	2	4	1	2	5	2	21	4	2	3	5	5	2	21	88
197	1	1	1	1	4	1	9	1	1	4	1	5	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	36
198	4	5	5	3	5	4	26	4	5	4	4	5	5	5	32	5	4	4	5	4	5	3	30	3	5	5	5	5	5	28	116
199	4	2	4	1	4	4	19	4	2	2	5	5	4	4	26	4	4	4	2	2	1	2	19	5	4	5	2	5	5	26	90
200	4	2	4	1	4	4	19	4	2	2	5	5	4	4	26	4	4	4	2	2	1	2	19	5	4	5	2	5	5	26	90
201	2	2	2	1	4	2	13	2	2	4	2	2	2	2	16	4	2	2	2	2	1	2	15	3	4	2	2	4	2	17	61
202	4	2	2	5	2	4	19	4	2	2	2	5	2	4	21	2	2	2	5	2	1	5	19	5	5	5	5	4	5	29	88
203	4	4	4	4	2	4	22	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	62
204	1	4	4	1	1	4	15	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	2	3	5	1	4	23	5	5	5	4	5	5	29	94
205	2	2	2	5	2	2	15	2	2	5	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	5	2	17	2	2	5	5	5	5	24	73
206	4	4	4	1	1	5	19	4	4	4	4	5	4	5	30	5	4	4	4	2	5	2	26	4	4	5	2	5	5	25	100
207	2	5	5	2	2	4	20	3	2	1	5	2	2	3	18	2	2	2	3	2	5	2	18	5	3	5	5	5	5	28	84
208	2	2	4	1	4	2	15	4	2	1	5	4	4	3	23	5	4	2	4	2	1	5	23	4	4	5	5	5	5	28	89
209	1	1	1	1	1	1	6	1	4	4	1	1	4	1	16	1	4	4	4	4	1	1	19	1	5	1	1	1	1	10	51
210	4	4	4	4	4	4	24	2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	4	4	4	1	5	26	4	4	4	4	4	4	24	88
211	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	4	4	5	30	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	124
212	1	1	1	3	4	5	15	1	5	4	5	1	1	5	22	5	5	1	5	4	5	5	30	5	5	1	5	5	5	26	93
213	4	4	2	4	3	2	19	2	2	5	4	4	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	66
214	4	4	4	1	5	4	22	2	2	2	1	2	2	2	13	2	2	2	1	2	5	2	16	2	5	3	4	5	5	24	75
215	2	2	2	4	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	5	2	19	2	2	2	5	5	4	20	67
216	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	4	2	2	16	2	3	2	3	2	2	2	16	2	3	2	2	2	2	13	58
217	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	4	4	2	26	4	2	4	4	2	5	4	25	4	4	1	4	4	4	21	94
218	1	4	2	1	4	4	16	4	5	5	4	2	2	4	26	5	2	2	5	4	5	5	28	5	5	1	5	3	5	24	94

251	4	4	4	1	4	4	21	5	4	4	5	5	4	4	31	1	2	2	4	2	1	2	14	4	5	4	5	5	4	27	93
252	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	54
253	1	1	1	1	1	1	6	1	5	3	1	1	1	5	17	5	5	4	1	3	1	1	20	1	1	3	3	1	4	13	56
254	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	5	3	2	2	2	2	16	57
255	2	2	2	1	3	4	14	2	2	2	5	5	4	2	22	5	2	2	2	2	3	2	18	5	5	5	3	5	5	28	82
256	4	4	4	3	4	1	20	5	2	4	4	4	2	1	22	4	2	2	3	4	1	3	19	5	1	1	5	5	5	22	83
257	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	104
258	5	4	2	1	2	2	16	5	2	4	5	5	2	2	25	2	4	2	2	2	5	5	22	5	5	1	3	5	5	24	87
259	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	29	129
260	3	2	4	1	4	4	18	4	2	4	4	1	4	4	23	5	4	4	4	4	1	4	26	4	5	5	2	4	4	24	91
261	1	4	5	1	2	4	17	2	2	2	2	2	2	4	16	5	2	2	2	2	5	4	22	5	5	5	5	5	2	27	82
262	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	30	113
263	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	30	113
264	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	30	113
265	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	52
266	4	2	4	1	4	4	19	4	2	2	2	2	4	4	20	4	4	4	1	4	4	4	25	4	4	5	4	5	3	25	89
267	3	5	4	3	2	3	20	3	5	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	101
268	5	2	5	2	2	3	19	5	2	2	2	5	5	5	26	2	2	2	5	5	1	2	19	5	5	5	5	5	5	30	94
269	3	2	2	1	1	4	13	4	2	2	2	5	2	2	19	1	2	1	2	2	1	2	11	1	1	1	5	3	1	12	55
270	2	2	2	5	2	2	15	2	2	5	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	5	2	17	5	2	5	2	2	2	18	67
271	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	102
272	5	5	4	4	5	5	28	4	2	1	5	2	2	4	20	5	2	2	2	2	5	5	23	1	1	1	1	1	3	8	79
273	4	2	4	1	5	4	20	4	5	2	4	5	4	4	28	4	2	2	2	2	1	2	15	1	1	4	1	5	5	17	80
274	2	2	4	1	5	4	18	2	2	4	2	2	5	2	19	5	2	2	4	2	1	2	18	5	5	1	1	5	5	22	77
275	3	4	1	1	4	1	14	2	2	2	1	2	2	2	13	1	2	2	4	2	3	2	16	1	1	2	1	1	2	8	51
276	4	4	4	1	3	5	21	4	2	2	4	4	1	1	18	4	2	2	4	4	1	4	21	5	5	5	5	5	3	28	88
277	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	1	1	4	1	13	1	2	1	1	4	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	37
278	4	2	3	1	4	4	18	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	1	2	15	2	2	4	2	4	2	16	63

VARIABLE 2 : CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad Estructural							TTCE	Calidad Metodologica Didáctico Practico						TTCMDP	Calidad de Servicio						TTCS	Calidad de Gestión						TTCG	TTV2	
1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19		20	21	22	23	24	25	26		
2	4	1	1	5	3	4	20	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	3	3	23	95
3	2	1	3	3	4	3	19	3	3	2	3	3	1	15	3	3	2	3	3	4	18	3	3	3	3	3	3	3	21	73
1	1	1	1	3	3	2	12	5	5	5	1	5	5	26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	77
3	2	3	4	4	3	4	23	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	4	4	3	21	4	3	4	3	3	3	4	24	91
4	4	3	2	4	4	2	23	4	4	5	3	5	4	25	3	3	3	4	5	3	21	2	3	2	2	3	3	3	18	87
4	4	2	4	4	3	2	23	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	87
4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	3	3	4	4	22	2	2	2	4	2	2	14	3	4	4	4	4	3	4	26	91
3	2	1	3	3	4	3	19	3	3	2	3	3	1	15	3	3	2	3	3	4	18	3	3	3	3	3	3	3	21	73
4	5	4	2	5	3	2	25	4	4	2	4	4	4	22	3	3	3	4	4	2	19	3	3	3	3	3	3	3	21	87
4	4	4	2	5	2	4	25	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	106
4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	129
2	4	2	2	3	4	2	19	2	4	4	2	3	3	18	3	3	4	3	2	2	17	1	2	1	1	1	3	2	11	65
4	4	4	1	4	4	4	25	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	1	1	4	4	4	22	93
4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	3	4	4	23	4	2	2	2	2	1	13	1	1	1	1	1	1	1	7	72
3	5	2	4	4	4	4	26	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	2	3	3	3	3	3	3	20	87
4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	5	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	100
5	5	4	3	5	3	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	97
4	5	3	4	5	4	4	29	5	5	5	3	5	5	28	4	4	4	5	4	3	24	3	4	3	3	3	3	3	22	103
2	2	4	4	4	4	4	24	2	4	2	4	4	2	18	4	4	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	72
3	3	3	3	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	96
3	4	2	3	5	3	2	22	1	4	3	1	4	3	16	2	3	2	2	3	2	14	1	2	1	1	1	1	1	8	60
2	1	2	1	1	1	1	9	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	3	3	4	20	1	2	2	3	1	2	3	14	67
4	5	4	2	5	4	4	28	4	5	5	3	5	4	26	4	4	5	5	4	3	25	3	4	3	4	2	4	3	23	102
4	4	2	4	4	2	4	24	2	4	4	2	4	4	20	2	4	4	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	74
2	5	3	4	4	3	2	23	2	4	3	2	5	4	20	4	4	4	5	4	3	24	2	2	3	2	3	3	3	18	85
4	5	3	3	5	2	2	24	5	4	4	3	4	4	24	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	3	2	3	3	20	88

4	4	2	2	4	2	4	22	5	4	5	2	4	5	25	4	4	4	2	2	4	20	1	2	1	1	1	1	1	8	75
4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	4	3	4	22	3	3	3	4	3	3	19	4	4	4	3	3	4	4	26	94
1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	26
3	5	5	5	5	1	4	28	4	4	4	3	4	3	22	5	3	4	4	4	1	21	4	4	4	3	3	3	3	24	95
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	104
1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	26
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	78
4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	88
3	5	3	3	4	4	4	26	3	3	3	4	3	3	19	3	3	4	4	3	3	20	4	4	3	3	3	3	4	24	89
4	3	3	5	4	3	3	25	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	3	3	2	19	4	3	3	4	4	3	4	25	90
3	4	3	3	5	5	5	28	3	5	4	3	5	5	25	4	4	4	5	3	2	22	3	3	3	3	3	3	3	21	96
2	2	2	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	4	2	3	2	2	2	15	3	3	3	3	3	3	2	20	72
4	4	4	1	3	4	4	24	1	2	3	3	3	3	15	4	3	4	3	2	2	18	4	2	3	3	3	3	3	21	78
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	104
3	3	4	1	3	1	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	75
3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	3	21	80
2	1	2	5	5	3	3	21	3	4	3	3	4	2	19	5	3	5	4	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	21	85
3	4	2	3	2	2	3	19	2	3	2	2	2	3	14	4	2	2	3	2	2	15	3	2	2	2	2	2	2	15	63
3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	96
3	4	2	1	3	4	4	21	4	1	2	4	3	3	17	3	2	3	4	3	2	17	4	4	4	4	4	4	4	28	83
3	2	3	4	2	3	3	20	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	17	2	3	2	3	3	3	3	19	73
3	2	3	4	2	3	3	20	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	17	2	3	2	3	3	3	3	19	73
3	2	3	4	2	3	3	20	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	17	2	3	2	3	3	3	3	19	73
1	1	1	2	4	3	1	13	1	5	5	5	5	3	24	3	4	3	3	2	2	17	2	1	1	1	1	1	5	12	66
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	4	22	80
4	4	3	2	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	2	2	17	3	3	3	3	3	3	3	21	78
3	3	2	3	3	2	2	18	3	2	3	3	3	4	18	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	1	1	1	1	12	65
3	3	3	3	5	3	4	24	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	3	25	95
4	4	4	2	5	4	4	27	4	4	3	4	5	5	25	5	5	5	4	5	4	28	5	3	5	5	5	5	5	33	113
4	4	2	2	4	3	3	22	3	4	4	2	4	4	21	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	3	2	3	17	72
4	4	4	3	5	3	4	27	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	120
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	4	5	24	3	4	3	3	4	3	4	24	99

3	4	3	2	4	3	1	20	4	3	4	4	4	4	23	2	3	3	3	3	2	16	2	3	2	3	2	2	2	16	75
5	5	4	5	5	4	2	30	1	5	5	3	4	3	21	4	4	3	5	4	2	22	2	3	2	1	1	4	1	14	87
3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	2	3	3	20	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	2	3	2	2	15	71
3	3	3	3	5	3	3	23	4	3	3	4	4	3	21	4	3	3	4	4	3	21	4	3	4	4	4	3	4	26	91
2	4	2	3	4	1	1	17	2	1	1	3	2	3	12	2	3	4	5	5	1	20	5	3	3	4	3	3	4	25	74
5	5	5	5	5	3	3	31	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	3	22	3	3	4	4	4	4	4	26	97
3	3	2	3	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	4	5	4	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	82
3	3	3	5	3	3	3	23	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	4	4	4	22	3	3	3	4	2	3	4	22	86
1	5	3	4	4	3	3	23	3	5	4	4	4	2	22	2	3	4	3	3	1	16	3	3	4	3	2	2	3	20	81
4	3	3	2	4	4	3	23	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	4	4	2	20	4	3	3	3	3	3	3	22	87
3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	3	3	3	15	3	3	2	2	3	3	2	18	69
1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	5	5	14	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	34
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	130
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	104
4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	103
3	4	3	3	4	4	3	24	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	4	4	4	4	27	95
5	4	4	3	5	5	4	30	5	4	5	4	4	4	26	5	5	4	4	5	4	27	5	5	5	5	3	4	4	31	114
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	5	4	5	4	5	3	5	31	105
3	5	4	3	3	4	3	25	3	3	4	3	4	5	22	1	2	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	3	22	84
1	1	1	1	4	2	2	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	69
4	4	3	4	5	3	3	26	5	5	4	3	5	4	26	2	3	3	3	3	4	18	4	3	3	3	3	3	3	22	92
3	5	5	5	5	5	4	32	5	5	5	5	3	4	27	5	3	5	3	3	4	23	3	4	3	2	3	2	3	20	102
4	5	4	3	5	5	5	31	5	5	5	3	5	3	26	4	4	3	4	3	3	21	5	4	3	4	4	4	5	29	107
3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	79
3	4	2	4	3	2	2	20	3	3	4	3	3	4	20	3	4	4	4	4	5	24	4	4	3	3	3	4	4	25	89
3	3	2	1	4	4	2	19	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	2	3	19	74
3	3	2	2	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	3	3	3	2	20	72
4	2	2	2	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	4	2	4	4	26	95
4	5	5	4	5	4	4	31	4	4	4	3	5	4	24	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	106
4	4	3	2	4	4	1	22	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	3	2	3	20	4	3	4	4	4	4	4	27	90
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	3	27	103
4	4	4	2	4	4	4	26	4	2	3	3	4	4	20	4	4	4	4	3	5	24	4	4	3	4	4	3	4	26	96

3	4	3	2	3	4	2	21	2	3	3	3	1	3	15	3	3	4	2	1	3	16	3	3	3	3	3	2	20	72	
4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	28	100	
5	3	3	3	5	5	5	29	5	5	5	3	3	3	24	3	4	4	3	3	1	18	3	3	3	3	3	21	92		
5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	5	33	127	
4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	27	105	
4	4	4	5	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	3	21	96		
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	28	104		
3	3	3	3	4	3	3	22	4	4	4	4	4	5	25	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	4	5	29	97	
4	4	4	4	5	4	4	29	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	3	5	24	5	4	4	4	4	3	28	102	
3	5	2	2	5	4	4	25	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	4	4	4	26	4	3	3	4	2	3	2	21	101
1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	7	26	
1	3	1	2	3	3	3	16	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	2	2	3	16	1	3	1	1	1	2	2	11	62
2	3	3	2	5	3	4	22	5	4	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	5	25	5	3	4	4	4	4	28	99	
2	3	3	2	5	3	4	22	5	4	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	5	25	5	3	4	4	4	4	28	99	
4	4	4	5	5	4	4	30	4	1	5	5	4	4	23	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	3	4	4	27	109	
4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	3	3	4	26	101
5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	28	105	
3	3	3	4	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	3	4	23	90
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	130	
3	2	3	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	4	19	2	2	2	3	3	2	14	3	4	3	3	3	3	22	78	
4	5	2	4	5	4	4	28	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	3	4	2	22	3	4	3	4	3	4	24	97	
3	4	4	3	5	3	3	25	4	3	3	3	3	3	19	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	4	4	4	27	91	
1	2	2	3	5	2	2	17	2	3	2	2	3	3	15	2	1	2	2	4	3	14	3	1	2	1	2	3	2	14	60
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	5	3	3	3	20	3	3	3	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	28	91	
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	78	
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	78	
5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	129	
3	3	3	4	5	4	3	25	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	3	1	4	20	90
4	4	4	4	5	4	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	4	4	5	33	122
5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	34	125
3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	28	103	
3	4	4	5	4	5	5	30	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	3	3	3	4	23	92

3	4	3	4	4	2	3	23	3	3	4	3	3	3	19	4	3	4	4	3	3	21	3	3	2	2	2	2	1	15	78	
3	3	4	2	4	3	3	22	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4	2	22	4	3	3	3	2	2	2	2	19	83
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	3	27	103	
3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	3	4	26	99	
3	4	4	3	4	4	3	25	2	3	4	3	4	4	20	2	4	4	3	4	5	22	4	4	4	4	4	4	4	28	95	
4	4	3	3	5	4	4	27	5	4	5	3	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	34	117	
4	4	3	4	4	3	3	25	3	4	3	3	4	3	20	3	4	4	4	4	2	21	2	3	3	3	2	3	4	20	86	
4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	3	27	100	
4	4	5	4	5	3	4	29	5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	4	5	4	25	3	4	3	4	4	4	4	26	108	
1	5	2	1	4	3	4	20	4	2	4	3	2	4	19	4	1	4	2	1	1	13	1	3	1	1	1	1	1	9	61	
3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	94	
3	4	4	3	4	4	3	25	4	4	4	3	3	4	22	5	5	5	5	4	4	28	3	3	3	3	3	4	4	23	98	
2	1	1	1	4	4	4	17	5	5	4	4	5	5	28	4	4	4	4	4	2	22	1	4	1	1	1	1	1	10	77	
3	4	4	3	3	4	3	24	4	4	3	4	4	3	22	3	3	4	4	3	3	20	4	3	4	3	3	3	4	24	90	
2	3	1	1	4	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	53	
5	4	4	4	5	5	4	31	4	5	4	3	4	4	24	3	4	4	4	5	3	23	4	4	4	4	4	3	4	27	105	
3	4	4	4	5	3	4	27	4	5	5	3	4	4	25	4	5	4	3	4	4	24	5	3	3	4	3	3	4	25	101	
2	3	1	1	4	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	53	
4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	100	
3	4	4	4	5	3	4	27	4	5	5	3	4	4	25	4	5	4	3	4	4	24	5	3	3	4	3	3	4	25	101	
3	4	4	4	5	3	4	27	4	5	5	3	4	4	25	4	5	4	3	4	4	24	5	3	3	4	3	3	4	25	101	
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	104	
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	104	
2	2	2	3	4	3	3	19	2	3	3	2	3	4	17	4	3	3	3	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	67	
4	4	4	5	4	2	4	27	2	4	3	3	3	3	18	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	3	4	4	27	95	
4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	102	
5	3	4	3	5	4	5	29	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	5	5	33	120	
4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	3	23	5	4	3	3	3	3	3	24	95	
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	3	27	102	
4	4	4	3	5	5	5	30	5	5	4	4	4	3	25	4	4	4	5	5	4	26	3	4	3	3	3	3	3	22	103	
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	78	
1	2	1	2	3	4	1	14	2	2	2	3	4	3	16	2	1	3	3	3	2	14	2	3	2	3	3	2	3	18	62	

Anexo 04

FICHA TECNICA

- A. Nombre: Cuestionario sobre gestión educativa
- B. Objetivo: Establecer el nivel de conocimiento acerca de la Gestión Educativa
- C. Autor: Mg. Doris Guadalupe Medina Villanueva
- D. Lugar de Aplicación: San Miguel
- E. Modalidad de Aplicación: Directa
- F. Tiempo de la Aplicación: 20 Minutos
- G. Indicaciones del Instrumento: Lo conforma cuatro dimensiones con 26 ítems.
- H. Sujetos de Aplicación: Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo
- I. Técnica: Encuesta
- J. Puntuación y escala de calificación
Se estableció 05 alternativas tipo Likert:
Nunca, (1)
A veces (2)
Solo una vez (3)
Siempre (4)
No observado (5)
- K. Escala de Medición
Eficiente (76-100)
Poco Eficiente (50-75)
Por atender (25-49)

Dimensiones e indicadores de la variable de Gestión Educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión Institucional	Tiempo y Espacio	1,6
	Canales de Comunicación Favorable	2
	Comisiones de Trabajo	3
	Manual de Funciones y Procedimientos	4
	Reglamento Interno y Organizacional	5
Gestión Pedagógica	Enfoques pedagógicos, estrategias didácticas, procesos de enseñanza-aprendizaje, Enfoque de Evaluación, planes y programas.	7,8
	Relación con Estudiantes	9
	Actualización Docente	10
	Orientación Educativa-tutoría	11,12,13
Gestión Administrativa	Presupuesto Económico	14
	Distribución del tiempo, jornada de trabajo, docentes, administrativos y de servicio	15
	Evaluación de los desempeños	16
	Administración de Recursos Materiales e Infraestructura	17 y 18
	Relación con Instancia del MED	19
	Cumplimiento de normatividad en las funciones.	20
Gestión Comunidad	Proyecto de Proyección Social	21,22, 23
	Relación-Redes con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles.	24,25,26

Anexo 05
FICHA TECNICA

- A. Nombre: Cuestionario sobre Calidad del Servicio
- B. Objetivo: Establecer el nivel de conocimiento acerca de la Calidad del servicio
- C. Autor: Sánchez Chamorro (2018)
- D. Adaptado: Rosado Andamayo (2020)
- E. Lugar de Aplicación: San Miguel
- F. Modalidad de Aplicación: Directa
- G. Tiempo de la Aplicación: 20 Minutos
- H. Indicaciones del Instrumento: Consta de cuatro dimensiones y hace un total de 26 ítems.
- I. Sujetos de Aplicación: Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo
- J. Técnica: Encuesta
- K. Puntuación y escala de calificación
Se estableció para los ítems del instrumento de las variables de estudio la escala de Likert, como se muestra a continuación:
Totalmente desacuerdo (1)
En desacuerdo (2)
Neutral (3)
De acuerdo (4)
Totalmente de acuerdo (5)
- L. Escala de Medición
Eficiente (76-100)
Poco Eficiente (50-75)
Por atender (25-49)

Dimensiones e indicadores de la variable Calidad del Servicio.

Dimensión	Indicadores	Ítems
Calidad Estructural	Factores Físicos	1,2,3,4,5,6
	Factores Tecnológicos	7
Calidad Didáctica	Preparación Docentes	8
Técnico Pedagógico	Recursos Metodológicos	9
	Cooperación, colaboración.	10-11
	Uso de Dinámicas de grupos	12
	Sistema de Evaluación Integral	13
Calidad del Servicio	Servicio Interno	14,15 y 16
	Servicio Externo	17,18, 19
Calidad en la gestión	Directivos Capacitados	20, 21
	Gestión Educativa	22,23
	Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad	24,26,26

ANEXO 06: Cuestionario sobre la Gestión Educativa

Saludos cordiales, el siguiente cuestionario es parte de una investigación orientada al estudio de la gestión educativa y calidad del servicio que brinda la Institución Educativa; por lo que, agradecemos su valiosa colaboración.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x" la escala de valoración según corresponda la opción de su respuesta: (1) Nunca, (2) Siempre, (3) Solo una vez, (4) A veces, (5) No observado. Cabe señalar, que la Plana Directiva está compuesta por el director, Jefe de Unidad Académica, Secretaria Académica y Jefe de Unidad Administrativa.

VARIABLE 1: GESTIÓN EDUCATIVA					
Dimensión 1 : Gestión Institucional.	Nunca	Siempre	Solo una vez	A veces	No observado
1. La Plana Directiva, convoca reuniones institucionales para establecer acuerdos anuales y cronogramas de actividades en relación a sus desempeños y funciones (docentes-administrativos) o aprendizajes (estudiantes).					
2. La Plana Directiva, se preocupa por mantener los canales de comunicación favorable para un adecuado clima laboral.					
3. La Plana Directiva, difunde acciones en relación a las diversas actividades en las áreas académicas y administrativas para asumir responsabilidades compartidas.					
4. Usted ha participado en la elaboración de algún (os) documento(s) técnicos-pedagógicos-administrativos que orienta el desarrollo de la gestión y servicio educativo para la mejora de la calidad.					
5. Conoce el contenido de los documentos de gestión a nivel Institucional, administrativo y pedagógico, Reglamento Interno y otras disposiciones legales vigentes.					
6. La Plana Directiva, soluciona oportunamente dificultades en la Institución.					
Dimensión 2 : : Gestión pedagógica					
7. Ha participado con la Plana Directiva en la elaboración de la Calendarización anual que orienta los procesos educativos, administrativos y de gestión.					
8. Son evaluado sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante en cada semestre y recibe retroalimentación para la mejora sus funciones o aprendizajes.					
9. En cada semestre, recibe acompañamiento, monitoreo y asesoramiento como docente o administrativo o estudiante.					
10. La Plana Directiva, difunde la propuesta técnico-pedagógico de la Institución que establece las acciones administrativas, pedagógicas, estrategias didácticas, proceso de enseñanza-aprendizaje, enfoques de evaluación y atención al docente – administrativo o estudiante.					
11. Recibe apoyo de parte de la Plana Directiva para la formulación, construcción y difusión de materiales como guías, reglamentos, manual de procedimientos administrativos, revistas, material didáctico, sistema					

de evaluación e investigaciones de innovación teleológica para facilitar los trámites administrativos, académicos y los aprendizajes.					
12. La Plana Directiva, programa Talleres de capacitaciones para fortalecimiento de las competencias como docente o administrativo o estudiante.					
13. Existe una relación estrecha entre docente o administrativo o estudiante con los integrantes de la Plana Directiva.					

Dimensión 3 : Gestión Administrativa					
14. El presupuesto económico es difundido en el portal institucional por parte de la Plana Directiva.					
15. Recibe oportunamente los materiales, implementos, equipos, mobiliarios, accesorios como docente o administrativo o estudiante.					
16. El instituto cuenta con plataforma virtual y herramientas tecnológicas para el óptimo trabajo remoto.					
17. Se establece procesos de evaluación de cumplimiento de las normas, dispositivos, directivas y reglamentos de acuerdo a sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante.					
18. Se respeta la jornada labor durante la semana y horas de trabajo como docente o administrativo o estudiante					
19. Ha tenido alguna comunicación con las instancias superiores DRELM-MINEDU y fue atendida					
Dimensión 4 : Gestión Comunitaria					
20. Conoce si la Institución Educativa cuenta con convenios por áreas académicas para el desarrollo de las Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo.					
21. Tiene conocimiento si la Plana Directiva organiza proyectos de proyección social con el entorno,					
22. Existe comunicación e interrelación con las familias de la comunidad educativa (familiares del personal docente – administrativo o estudiante).					
23. Está enterada si la Institución Educativa firma convenios con instituciones educativas, gobierno regional, local y organismos civiles para promover los proyectos de investigación e innovación pedagógica - administrativa.					
24. Conoce si la Institución en coordinación con la comunidad local participa en actividades culturales y educativas					
25. La Plana Directiva, ha realizado y difundido acciones con el Ministerio de Salud con el SIS para atención a los estudiantes con problemas de salud.					
26. La Plana Directiva, coordina y divulga acciones con las autoridades locales (municipalidad, bomberos, cruz roja, etc) con respecto a la inseguridad ciudadana, situaciones de emergencia y catástrofes naturales.					

Anexo 07. Cuestionario sobre la Calidad del Servicio

Estimado colega esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo que se brinda en nuestra institución, Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x en una opción: (1) Totalmente de desacuerdo, (2) En desacuerdo, 3) Neutral, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO						
Dimensión :Calidad Estructural	ment e de	desac	desac	Neutr al	acuer ment	e de
1. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.						
2. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.						
3. La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje						
4. La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo						
5. La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.						
6. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.						
7. La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.						
Dimensión Calidad Metodológico Didáctico Practico						
8. Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.						
9. Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.						
10. Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.						
11. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.						
12. Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.						
13. . La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)						

Dimensión: Calidad de Servicio					
14. Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.					
15. Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
16. Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.					
17. La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
18. La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
19. La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					
Dimensión: Calidad de Gestión					
20. La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.					
21. La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
22. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
23. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
24. La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
25. La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
26. El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad					

Anexo 08

POSGRADO

UNIVERSIDAD CECILIA VALLEJO

Escuela de Posgrado

" Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia "

Lima S.E., 23 de abril del 2021

N°Carta P. 041 – 2021 EPG – UCV LE

Señor
Mg. José Pasache Chiroque
Director General del IESTP María Rosario Arazo Pinto
Presente.-

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **MEDINA VILLANUEVA, DORIS GUADALUPE**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MEDINA VILLANUEVA, DORIS GUADALUPE**, identificada con DNI N° 25631314 y código de matrícula N° 700099197, estudiante del Programa de **DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Tesis:

Gestión Educativa y Calidad del Servicio en un instituto de educación superior tecnológico en el distrito de San Miguel, 2021

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestra estudiante a su institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente.



Cc. Interesado,
Administrativo (DFHO)

LIMA NOROCC: Av. Alfredo Mendive 8222, Los Olivos, Tel: (011) 202 2000
LIMA ESTE: Av. del Parque 440, 1018, Centro Aya, Tel: (011) 421 4211
ACE: Carretera Central Km. 912 Tel.: (043) 200 0000 (Ext.)
CALLAO: Av. Argentina 1790 Tel: (011) 422 4242 (Ext.: 3400)



Instituto de Educación Superior Tecnológico Público
María Rosario Arazo Pinto

Mesa de Partes

Expediente N° MP: 1632-2021
Fecha y hora de ingreso: 6/05/2021 7:24:16
Usuario: DORIS GUADALUPE MEDINA VILLANUEVA
Tipo de documento: DNI
Asunto o Motivo: INVESTIGACION
Folios:
Registrado por: NTITO
Consulta el estado de tu trámite en: <http://bit.ly/ expedienteonline>
N° de Expediente: 1632
Correo Electrónico: medinavd2013@gmail.com

Anexo 09



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
"MARÍA ROSARIO ARAOZ PINTO"
"Año de Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



San Miguel, 10 de Mayo del 2021

OFICIO N° 268-DG-IESTP^mMRAP^m-2021

SEÑOR

DR. RAUL DELGADO ARENAS
REPE DE UNIDAD DE POSGRADO
Filial Lima – Campus Lima Este
Universidad César Vallejo
Presente.

ASUNTO : RESPUESTA A DOCUMENTO
REFERENCIA : RE CARTA RE 043-2021-EPG-UOV LE
MPV IEISTP^mMRAP^m EXPEDIENTE RE 1493-2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente en nombre del IEISTP "María Rosario Araoz Pinto" y el mío propio, a la vez dar respuesta positiva al documento de la referencia, facilitando el acceso de información necesaria así como la aplicación de entrevistas-encuestas en nuestra institución, para el desarrollo del trabajo de tesis de la estudiante DORIS GUADALUPE MEDINA VILLANUEVA, del Programa de Posgrado que usted dirige.

Es propia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Anexo 10



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide la Gestión Educativa

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ^a				Relevancia ^a				Claridad ^a				Sugerencias
		S	SI	A	N	S	SI	A	N	S	SI	A	N	
	Dimensión 1: Gestión Institucional.													
1	La Plena Directiva, convoca reuniones institucionales planificadas para establecer acuerdos anuales y cronogramas de actividades en relación con sus desempeños y funciones (docentes-administrativos) o aprendizajes (estudiantes) y la calendarización.				X				X				X	
2	La Plena Directiva, se preocupa por mantener los canales de comunicación favorable para un adecuado clima laboral.				X				X				X	
3	La Plena Directiva, difunde acciones en relación a las diversas actividades en las áreas académicas y administrativas para asumir responsabilidades compartidas.				X				X				X	
4	Unidad ha participado en la elaboración de algún (os) documento(s) técnicos-pedagógicos-administrativos que orienta el desarrollo de la gestión y servicio educativo para la mejora de la calidad.				X				X				X	
5	Conoce el contenido de los documentos de gestión a nivel institucional, administrativo y pedagógico, Reglamento Interno y otras disposiciones legales vigentes.				X				X				X	
6	La Plena Directiva, soluciona oportunamente dificultades en la institución.				X				X				X	
	Dimensión 2: Gestión Pedagógica													X
7	La Plena Directiva, difunde la propuesta técnico-pedagógico sobre las acciones administrativas, pedagógicas, estrategias didácticas, proceso de enseñanza-aprendizaje, enfoques de evaluación y atención al docente – administrativo o estudiante.				X				X				X	
8	Los Programas y Planes de Estudios de las diferentes Carreras Profesionales están actualizados a las normas actuales.				X				X				X	
9	Existe una relación estrecha entre docente – estudiante.				X				X				X	
10	La Plena Directiva, programa Talleres de capacitaciones para fortalecimiento de las competencias como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
11	Existen guías para las orientaciones educativas y labora.				X				X				X	
12	En cada semestre, recibe acompañamiento, monitoreo y asesoramiento como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
13	La Plena Directiva atiende sus consultas académicas o administrativas como estudiante o personal administrativo o como estudiante.				X				X				X	
	Dimensión: Gestión administrativa													X
14	El presupuesto económico es difundido en el portal institucional por parte de la Plena Directiva.				X				X				X	
15	Se respeta la jornada labor durante la semana y horas de trabajo como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
16	Son evaluado sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante en cada semestre y recibe retroalimentación para la mejora sus funciones o aprendizajes.				X				X				X	
17	Recibe oportunamente los materiales, implementa, equipos, mobiliarios, accesorios como docente o administrativo o estudiante				X				X				X	



Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide la Gestión Educativa

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ^a				Relevancia ^b				Claridad ^c				Sugerencias
		B	B	A	A	B	B	A	A	B	B	A	A	
	Dimensión 1: Gestión Institucional.													
1	La Plana Directiva, convoca reuniones institucionales planificadas para establecer acuerdos anuales y cronogramas de actividades en relación con sus desempeños y funciones (docentes-administrativos) o aprendizajes (estudiantes) y la calendarización.				X				X				X	
2	La Plana Directiva, se preocupa por mantener los canales de comunicación favorable para un adecuado clima laboral.				X				X				X	
3	La Plana Directiva, difunde acciones en relación a las diversas actividades en las áreas académicas y administrativas para asumir responsabilidades compartidas.				X				X				X	
4	Unidad ha participado en la elaboración de algún (os) documento(s) técnicos-pedagógicos-administrativos que orienta el desarrollo de la gestión y servicio educativo para la mejora de la calidad.				X				X				X	
5	Conoce el contenido de los documentos de gestión a nivel institucional, administrativo y pedagógico, Reglamento Interno y otras disposiciones legales vigentes.				X				X				X	
6	La Plana Directiva, resuelve oportunamente dificultades en la institución.				X				X				X	
	Dimensión 2: Gestión Pedagógica												X	
7	La Plana Directiva, difunde la propuesta técnico-pedagógica sobre las acciones administrativas, pedagógicas, estrategias didácticas, proceso de enseñanza-aprendizaje, enfoques de evaluación y atención al docente – administrativo o estudiante.				X				X				X	
8	Los Programas y Planes de Estudios de las diferentes Carreras Profesionales están actualizados a las normas actuales.				X				X				X	
9	Existe una relación estrecha entre docente – estudiante.				X				X				X	
10	La Plana Directiva, programa Talleres de capacitaciones para fortalecimiento de las competencias como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
11	Existen guías para las orientaciones educativas y tutoría.				X				X				X	
12	En cada semestre, recibe acompañamiento, monitoreo y asesoramiento como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
13	La Plana Directiva atiende sus consultas académicas o administrativas como estudiante o personal administrativo o como estudiante.				X				X				X	
	Dimensión: Gestión administrativa													X
14	El presupuesto económico es difundido en el portal institucional por parte de la Plana Directiva.				X				X				X	
15	Se respeta la jornada labor durante la semana y horas de trabajo como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
16	Son evaluado sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante en cada semestre y recibe retroalimentación para la mejora sus funciones o aprendizajes.				X				X				X	
17	Hace oportunamente los materiales, implementos, equipos, mobiliarios, accesorios como docente o administrativo o estudiante				X				X				X	



18	El instituto cuenta con plataformas virtual y herramientas tecnológicas para el óptimo trabajo remoto.				X				X						X
19	Ha tenido alguna comunicación con las instancias superiores DREUMINEDU y fue atendida.				X				X						X
20	Se establece procesos de evaluación de cumplimiento de las normas, dispositivos, directivas y reglamentos de acuerdo con sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante.				X				X						X
Dimensión 3: Gestión Comunitaria															
21	Tiene conocimiento si la Plena Directiva organiza proyectos de proyección social con el entorno,				X				X						X
22	Conoce si la Institución en coordinación con la comunidad local participa en actividades culturales y educativas				X				X						X
23	La Plena Directiva, ha realizado y difundido acciones con el Ministerio de Salud con el SIS para atención a los estudiantes con problemas de salud.				X				X						X
24	Conoce si la Institución Educativa cuenta con convenios por áreas académicas para el desarrollo de las Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo.				X				X						X
25	Esta enterada si la Institución Educativa firma convenios con instituciones educativas, gobierno regional, local y organismos civiles para promover los proyectos de investigación e innovación pedagógicas - administrativas.				X				X						X
26	La Plena Directiva, coordina y divulga acciones con las autoridades locales (municipalidad, bomberos, cruz roja, etc.) con respecto a la inseguridad ciudadana, situaciones de emergencia y catástrofes naturales.				X				X						X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador MENDOZA ROMERO GENARO GERMAN DNI: 08564944

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide la Gestión Educativa

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		B	B	A	A	B	B	A	A	B	B	A	A	
	Dimensión 1: Gestión Institucional.													
1	La Plana Directiva, convoca reuniones institucionales planificadas para establecer acuerdos anuales y cronogramas de actividades en relación con sus desempeños y funciones (docentes-administrativos) o aprendizajes (estudiantes) y la calendarización.				X				X				X	
2	La Plana Directiva, se preocupa por mantener los canales de comunicación favorable para un adecuado clima laboral.				X				X				X	
3	La Plana Directiva, difunde acciones en relación a las diversas actividades en las áreas académicas y administrativas para asumir responsabilidades compartidas.				X				X				X	
4	Unidad ha participado en la elaboración de algún (os) documento(s) técnicos-pedagógicos-administrativos que orienta el desarrollo de la gestión y servicio educativo para la mejora de la calidad.				X				X				X	
5	Conoce el contenido de los documentos de gestión a nivel institucional, administrativo y pedagógico, Reglamento Interno y otras disposiciones legales vigentes.				X				X				X	
6	La Plana Directiva, resuelve oportunamente dificultades en la institución.				X				X				X	
	Dimensión 2: Gestión Pedagógica												X	
7	La Plana Directiva, difunde la propuesta técnico-pedagógica sobre las acciones administrativas, pedagógicas, estrategias didácticas, proceso de enseñanza-aprendizaje, enfoques de evaluación y atención al docente – administrativo o estudiante.				X				X				X	
8	Los Programas y Planes de Estudios de las diferentes Carreras Profesionales están actualizados a las normas actuales.				X				X				X	
9	Existe una relación estrecha entre docente – estudiante.				X				X				X	
10	La Plana Directiva, programa Talleres de capacitaciones para fortalecimiento de las competencias como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
11	Existen guías para las orientaciones educativas y tutoría.				X				X				X	
12	En cada semestre, recibe acompañamiento, monitoreo y asesoramiento como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
13	La Plana Directiva atiende sus consultas académicas o administrativas como estudiante o personal administrativo o como estudiante.				X				X				X	
	Dimensión: Gestión administrativa													X
14	El presupuesto económico es difundido en el portal institucional por parte de la Plana Directiva.				X				X				X	
15	Se respeta la jornada labor durante la semana y horas de trabajo como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
16	Son evaluado sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante en cada semestre y recibe retroalimentación para la mejora sus funciones o aprendizajes.				X				X				X	
17	Recibe oportunamente los materiales, implementos, equipos, mobiliarios, accesorios como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	



18	El instituto cuenta con plataforma virtual y herramientas tecnológicas para el óptimo trabajo remoto.					X						X							X
19	Ha tenido alguna comunicación con las instancias superiores DREDM-MINEDU y fue atendida.					X						X							X
20	Se establece procesos de evaluación de cumplimiento de las normas, dispositivos, directivas y reglamentos de acuerdo con sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante.					X						X							X
Dimensión 3: Gestión Comunitaria																			
21	Tiene conocimiento si la Plena Directiva organiza proyectos de proyección social con el entorno.					X						X							X
22	Conoce si la Institución en coordinación con la comunidad local participa en actividades culturales y educativas					X						X							X
23	La Plena Directiva, ha realizado y difundido acciones con el Ministerio de Salud con el SIS para atención a los estudiantes con problemas de salud.					X						X							X
24	Conoce si la Institución Educativa cuenta con convenios por áreas académicas para el desarrollo de las Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo.					X						X							X
25	Está enterada si la Institución Educativa firma convenios con instituciones educativas, gobierno regional, local y organismos civiles para promover los proyectos de investigación e innovación pedagógica - administrativa.					X						X							X
28	La Plena Directiva, coordina y divulga acciones con las autoridades locales (municipalidad, bomberos, cruz roja, etc.) con respecto a la inseguridad ciudadana, situaciones de emergencia y catástrofes naturales.					X						X							X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. ...Mendoza Pajuelo, Olga Esperanza..... DNI:25632786....

Especialidad del validador:Gestión Pública.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Mg. OLGA MENDOZA PAJUELO
GESTIÓN PÚBLICA



Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide la Gestión Educativa

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ^a				Relevancia ^b				Claridad ^c				Sugerencias
		M	B	A	N	M	B	A	N	M	B	A	N	
	Dimensión 1: Gestión Institucional.													
1	La Plana Directiva, convoca reuniones institucionales planificadas para establecer acuerdos anuales y cronogramas de actividades en relación con sus desempeños y funciones (docentes-administrativos) o aprendizajes (estudiantes) y la calendarización.				X				X				X	
2	La Plana Directiva, se preocupa por mantener los canales de comunicación favorable para un adecuado clima laboral.				X				X				X	
3	La Plana Directiva, difunde acciones en relación a las diversas actividades en las áreas académicas y administrativas para asumir responsabilidades compartidas.				X				X				X	
4	Unidad ha participado en la elaboración de algún (os) documento(s) técnicos-pedagógicos-administrativos que orienta el desarrollo de la gestión y servicio educativo para la mejora de la calidad.				X				X				X	
5	Conoce el contenido de los documentos de gestión a nivel institucional, administrativo y pedagógico, Reglamento Interno y otras disposiciones legales vigentes.				X				X				X	
6	La Plana Directiva, resuelve oportunamente dificultades en la institución.				X				X				X	
	Dimensión 2: Gestión Pedagógica													
7	La Plana Directiva, difunde la propuesta técnico-pedagógica sobre las acciones administrativas, pedagógicas, estrategias didácticas, proceso de enseñanza-aprendizaje, enfoques de evaluación y atención al docente – administrativo o estudiante.				X				X				X	
8	Los Programas y Planes de Estudios de las diferentes Carreras Profesionales están actualizados a las normas actuales.				X				X				X	
9	Existe una relación estrecha entre docente – estudiante.				X				X				X	
10	La Plana Directiva, programa Talleres de capacitaciones para fortalecimiento de las competencias como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
11	Existen guías para las orientaciones educativas y tutoría.				X				X				X	
12	En cada semestre, recibe acompañamiento, monitoreo y asesoramiento como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
13	La Plana Directiva atiende sus consultas académicas o administrativas como estudiante o personal administrativo o como estudiante.				X				X				X	
	Dimensión: Gestión administrativa													
14	El presupuesto económico es difundido en el portal institucional por parte de la Plana Directiva.				X				X				X	
15	Se respeta la jornada labor durante la semana y horas de trabajo como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	
16	Son evaluado sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante en cada semestre y recibe retroalimentación para la mejora sus funciones o aprendizajes.				X				X				X	
17	Recibe oportunamente los materiales, implementos, equipos, mobiliarios, accesorios como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X	



18	El instituto cuenta con plataforma virtual y herramientas tecnológicas para el óptimo trabajo remoto.				X				X				X
19	Ha tenido alguna comunicación con las instancias superiores DRELM-MINEDU y fue atendida.				X				X				X
20	Se establece procesos de evaluación de cumplimiento de las normas, dispositivos, directivas y reglamentos de acuerdo con sus responsabilidades como docente o administrativo o estudiante.				X				X				X
Dimensión 3: Gestión Comunitaria													
21	Tiene conocimiento si la Plana Directiva organiza proyectos de proyección social con el entorno.				X				X				X
22	Conoce si la Institución en coordinación con la comunidad local participa en actividades culturales y educativas				X				X				X
23	La Plana Directiva, ha realizado y difundido acciones con el Ministerio de Salud con el SIS para atención a los estudiantes con problemas de salud.				X				X				X
24	Conoce si la Institución Educativa cuenta con convenios por áreas académicas para el desarrollo de las Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo.				X				X				X
25	Está enterada si la Institución Educativa firma convenios con instituciones educativas, gobierno regional, local y organismos civiles para promover los proyectos de investigación e innovación pedagógica - administrativa.				X				X				X
26	La Plana Directiva, coordina y divulga acciones con las autoridades locales (municipalidad, bomberos, cruz roja, etc.) con respecto a la inseguridad ciudadana, situaciones de emergencia y catástrofes naturales.				X				X				X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. ...Irma Parra Rodríguez..... DNI: ...09980879

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Brunilda Irma Parra Rodríguez

Anexo 11

Datos para la confiabilidad

ENTREVISTADOS	ITEMS																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	2	2	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4	3	2	2	3	2
2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4	3	2	2	3	3
4	2	4	1	1	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2	2	3	2	1	1
6	4	4	3	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
8	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
9	1	1	1	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
##	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3
##	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4
##	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3
##	3	5	5	5	5	1	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3
##	1	1	1	1	3	3	2	5	5	5	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
##	3	4	3	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3
##	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
##	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
##	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
##	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
##	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
##	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5
##	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2
##	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
##	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
##	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
##	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Confiabilidad del Instrumento de la Variable 1: Gestión Educativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	29

Confiabilidad del Instrumento de la Variable 2: Calidad del Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	29

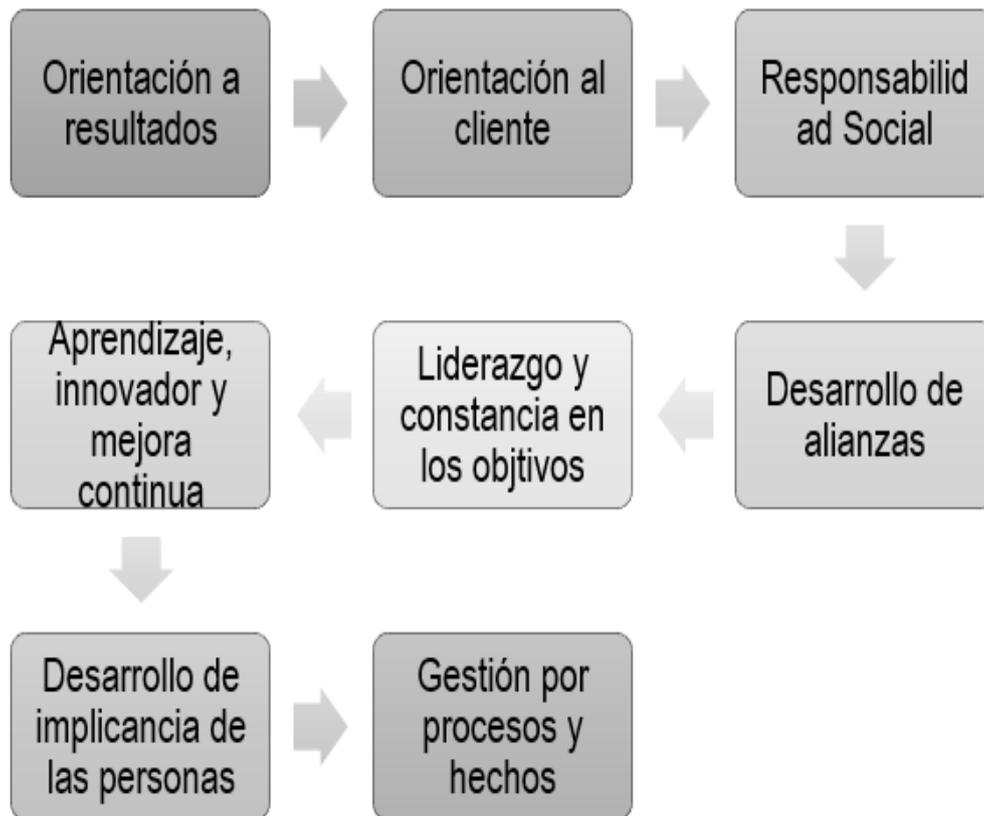
Anexo 12
Concepto de Calidad

Autores	Enfoques	Acento diferencial	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia como superioridad absoluta, «lo mejor». • Asimilación con el concepto de «lujo». • Analogía con la calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada / controlada (procesos)	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer especificaciones. • Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. • Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.
Deming, Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad es inseparable de la eficacia económica. • Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste. • La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. • Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	<ul style="list-style-type: none"> • Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. • La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. • Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. • Énfasis en la calidad de servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad significa crear valor para los grupos de interés. • Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Fuente: Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, por Camison et al (2006- pág. 147).

Anexo 13

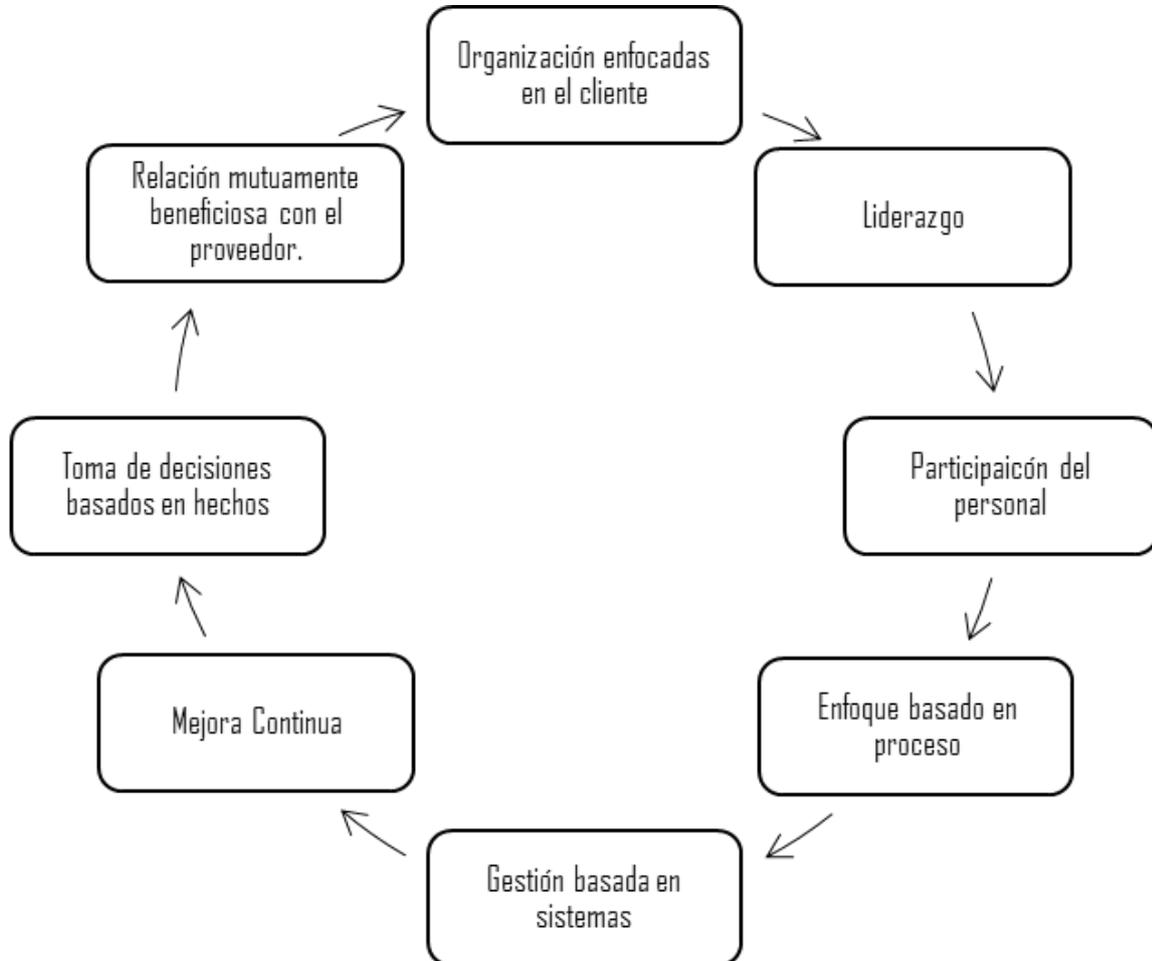
Fundamentos del Modelo EFQM



Fuente: Fuente: calidad de la prestación (Servicios) Educativo por Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez (2005- pág. 50).

Anexo 14

Principios de Gestión de Calidad ISO 9001:2000



Fuente: Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez (2005- pág. 60).

Anexo 15
Modelo de Gestión de Calidad

EFQM	ISO
Promueve la mejora continua	Sistematiza la mejora continua.
Requiere disciplina y buen nivel de liderazgo para implantar el modelo	Proporciona líneas de actuación concretas en cuya aplicación se logran resultados.
Pensado para organizaciones maduras	Pensado para ayudar a todo tipo de organizaciones.
No tiene estructura para su aplicación. Cada organización hace lo que le conviene	Tiene una estructura única para todos que se adapta a las necesidades de cada organización.
No hay medidas de control exigidas. No se pide documentar las mejoras de una forma determinada	Establece sistemas para controlar y según las mejoras, corregir desviaciones y llevar un control documentado.
No hay un modelo documental requerido.	La documentación responde a un modelo que se adapta a cada organización.
No propone revisiones programadas	Propone una revisión anual sistematizada por parte de la dirección.
Mide la capacidad de alcanzar y sostener en el tiempo resultados sobresalientes	Certifica el sistema de gestión de la calidad implantada.

Fuente: calidad de los Servicios Educativos de Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez (2005- pág. 71).

Anexo 16

Condición Básicas de Calidad de los Institutos de Educación Superior Tecnológico

Dimensiones	Factores	Indicadores	
Gestión Estratégica	Planificación del Programa	1. Coherencia entre el Programa de estudio y PEI 2. Propósitos Articulados 3. Sostenibilidad	
	Gestión del Perfil de Egreso	4. Pertinencia del Perfil de Egreso 5. Revisión del Perfil de Egreso	
	Aseguramiento de la Calidad	6. Sistema de Gestión de Calidad 7. Planes de Mejora	
Formación Integral	Proceso de Enseñanza - Aprendizaje	8. Curriculum 9. Características del Plan de Estudio 10. Coherencia de sus Contenidos 11. Desarrollo de Competencias 12. Prácticas Pre Profesionales	
	Gestión de los Docentes	13. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento 14. Plana docente adecuada 15. Reconocimiento de las actividades de la labor docente 16. Plan de Desarrollo Académico	
	Seguimiento a Estudiantes	17. Admisión del Programas de estudio 18. Seguimiento al Desempeño de los estudiantes 19. Monitoreo del tiempo de profesionalización 20. Actividades extracurriculares	
	Investigación aplicada, Desarrollo Tecnológico e Innovación	21. Vigilancia tecnológica 22. Investigación aplicada 23. Desarrollo Tecnológico 24. Innovación 25. Seguimiento y Evaluación	
	Responsabilidad Social	26. Responsabilidad Social 27. Implementación de políticas ambientales.	
	Soporte Institucional	Servicios de Bienestar	28. Bienestar
		Infraestructura y soporte	29. Mantenimiento de la Infraestructura 30. Sistema de Información y Comunicación 31. Centro de Información y Referencia.
		Recursos Humanos	32. Recursos humanos para la gestión del programa de estudios
	Resultados	Verificación del Perfil de egreso	33. Logros de competencias 34. Seguimiento de egresados y objetivos educativos