



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo
según la apreciación de los docentes y padres de familia en la
Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL
Puno – 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Benancio, Jorge Ramos

ASESOR:

Dr. Percy, Vásquez Arce

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

A mis padres Lorenzo y Eufemia y hermanos, Martin y Roxana quienes siempre me apoyan incondicionalmente en la parte moral y económica y así brindándome su apoyo día a día en el transcurso de mi vida profesional.

Benancio Jorge Ramos.

AGRADECIMIENTO

Se culmina la realización de esta tesis de maestría, se rememora a aquellas personas que desde un punto de vista académico, profesional y personal han cooperado a que éste trabajo salga adelante y llegue a su culminación.

Un agradecimiento enorme a los directivos, docentes y padres de familia de las Instituciones Educativas del nivel primario 70011 Mañazo, por haberme permitido realizar el presente trabajo de investigación.

A los docentes del programa de maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, por su asesoramiento en la realización de la presente tesis.

Finalmente, mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo de Trujillo, por brindarme la oportunidad de graduarme como Maestro en Gestión pública, también a sus autoridades que la dirigen y de forma muy especial a sus docentes que sesión a sesión comparten sus experiencias y sus conocimientos.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Benancio Jorge Ramos, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43071865, con la tesis titulada “Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Junio del 2018.



Benancio Jorge Ramos
D.N.I. N° 43071865

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

El maestrante en esta ocasión, presenta a vuestra consideración la presente investigación titulada: “Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017”, con la cual pretende optar el Grado Académico de maestro en Gestión Pública. Por ello se hace de su conocimiento que se ha cumplido con las normas y procedimientos legales que estipula la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo para el desarrollo de la investigación. El documento consta de varias secciones, distribuidos de la siguiente manera:

En la primera sección se aborda sobre la introducción, en la cual se presenta los antecedentes considerando estudios de nivel internacional, nacional, regional y local, también se considera la base teórica que brinda soporte y sustento teórico, seguido de la justificación, luego también se tiene la descripción y el planteamiento del problema, las hipótesis así como los objetivos que guían la investigación.

La segunda sección trata sobre el marco metodológico, considerando las variables, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, así como los métodos de tratamiento y análisis de datos. En la tercera sección se muestran los resultados o hallazgos del presente estudio, donde se presenta la descripción de los resultados por variables, seguida de la prueba de hipótesis. Luego se presenta la discusión de los resultados, y en una sección posterior se indican las conclusiones del estudio, seguido de las recomendaciones y para concluir se presenta la referencia bibliográfica así como los anexos.

En espera de su aprobación.

El autor.

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	IV
PRESENTACIÓN	V
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionados al tema	19
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables y operacionalización	35
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	42
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
3.1. Resultados del análisis descriptivo.....	47
3.2. Descripción de resultados	51
3.3. Prueba de hipótesis.....	62
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIÓN.....	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS.....	72
ANEXOS.....	75
Anexo 01 Instrumentos	75
Anexo 02 Validación de instrumentos	76
Anexo 03 Matriz de consistencia	76
Anexo 04 Constancia de ejecución de tesis	76
Anexo 05 Evidencias fotográficas.....	76
Anexo 06 Artículo científico	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudio de la IEP 70011 Mañazo – Ugel Puno 2017	37
Tabla 2. Distribución por Relación con el estudiante IEP 70011-Mañazo	47
Tabla 3. Distribución por género de los padres de familia y/o apoderados de la IEP 70011-Mañazo..	48
Tabla 4. Distribución por Nivel de instrucción de los padres de familia y/o apoderados de la IEP 70011-Mañazo	49
Tabla 5. Distribución por género de los docentes de la IEP 70011-Mañazo	50
Tabla 6. Niveles de gestión institucional según los docentes y padres de familia de la IEP 70011-Mañazo	52
Tabla 7. Niveles de la organización según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017.....	53
Tabla 8. Niveles del liderazgo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017	54
Tabla 9. Niveles de innovación según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017	55
Tabla 10. Niveles de evaluación según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017	56
Tabla 11. Niveles de la calidad en el servicio educativo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011-Mañazo UGEL Puno - 2017.....	57
Tabla 12. Nivel de fiabilidad según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la Ugel Puno - 2017	58
Tabla 13. Niveles de calidad de respuesta según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017	59
Tabla 14. Niveles de garantía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017	60
Tabla 15. Niveles de empatía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017	61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipo de investigación.....	34
Figura 2. Distribución por Relación con el estudiante IEP 70011-Mañazo	47
Figura 3. Distribución por género de los padres de familia de la IEP 70011-Mañazo	48
Figura 4. Distribución por nivel de instrucción de los padres de familia de la IEP 70011.....	49
Figura 5. Distribución por género de los docentes de la IEP 70011–Mañazo UGEL Puno	50
Figura 6. Niveles de gestión institucional según los docentes y padres de familia de la IEP 70011- Mañazo	52
Figura 7. Niveles de la organización según docentes y padres de familia de la IEP 70011.....	53
Figura 8. Niveles del liderazgo según docentes y padres de familia de la IEP 70011	54
Figura 9. Niveles de innovación según docentes y padres de familia de la IEP 70011	55
Figura 10. Niveles de evaluación según docentes y padres de familia de la IEP 70011.....	56
Figura 11. Nivel de la calidad en el servicio educativo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011-Mañazo UGEL Puno - 2017	57
Figura 12. Nivel de fiabilidad según docentes y padres de familia de la IEP 70011	58
Figura 13. Niveles de calidad de respuesta según docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo UGEL Puno - 2017	59
Figura 14. Niveles de garantía según docentes y padres de familia de la IEP 70011.....	60
Figura 15. Niveles de empatía según docentes y padres de familia de la IEP 70011.....	61

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Operalización de la primera y segunda variable.	36
Cuadro 2: Técnicas e instrumentos de investigación	39
Cuadro 3. Validez de los instrumentos según los expertos	40
Cuadro 4. Valores de los niveles de validez	40
Cuadro 5: <i>Niveles de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach</i>	42
Cuadro 6. Baremo de medición para la variable gestión institucional.	51
Cuadro 7. Baremo de medición para la variable calidad en el servicio educativo.	51
Cuadro 8. Análisis de correlación entre gestión institucional y calidad en el servicio educativo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017.....	63
Cuadro 9. Análisis de relación entre la organización y la fiabilidad según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la Ugel Puno - 2017.....	64
Cuadro 10. Análisis de correlación entre liderazgo y calidad de respuesta según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la Ugel Puno - 2017	65
Cuadro 11. Análisis de correlación entre la innovación y la garantía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017.....	66
Cuadro 12. Análisis de correlación entre la evaluación y la empatía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017.....	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo y correlacional, cuyo objetivo perseguido fue como determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno - 2017. Por lo que esta investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal, debido a que se recolecta la información suministrando una sola vez los instrumentos. Se aplicó la técnica de la encuesta, a 159 padres de familia y 23 docentes que conforman la muestra, y se usó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala Likert.

Según los resultados obtenidos se encontraron que la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, además las dimensiones de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y moderadamente alta, según los resultados estadísticos inferenciales obtenidos como el coeficiente de contingencia de Pearson $C= 0.658$, el cual equivale a un 65.8 % de relación entre dichas variables, Y cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad en el servicio educativo fue la evaluación con un coeficiente de contingencia de Pearson $C= 0.616$, el cual equivale a un 61.6 % de relación. Así podemos afirmar que los resultados encontrados muestran un alto nivel tanto en la gestión institucional, como en la calidad en el servicio educativo, es de notar que el 8.2% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno es bajo, siendo este uno de los puntos sensibles a tocar en la toma de decisiones.

Palabras claves: Calidad en el servicio educativa, Gestión institucional.

ABSTRACT

This research work is descriptive and correlational, whose objective was to determine to what extent the institutional management is related to quality in the educational service according to the appreciation of teachers and parents in the Primary Educational Institution 70011 Mañazo of the UGEL Puno - 2017. So this research corresponds to a non-experimental, cross-sectional design, because the information is collected by supplying the instruments only once. The survey technique was applied to 159 parents and 23 teachers who make up the sample, and the questionnaire structured by Likert-scale items was used as an instrument.

According to the results obtained, it was found that the institutional management is significantly related to the quality of the educational service according to the assessment of the teachers and parents in the Primary Educational Institution 70011 Mañazo of the UGEL Puno, in addition the dimensions of both variables are associated among themselves, this relationship being positive and moderately high, according to the inferential statistical results obtained as the contingency coefficient of Pearson $C = 0.658$, which is equivalent to 65.8% of the relationship between said variables, and it should be noted that the management dimension The most associated institutional quality in the educational service was the evaluation with a contingency coefficient of Pearson $C = 0.616$, which is equivalent to a 61.6% relationship. Thus we can say that the results found show a high level both in the institutional management and in the quality of the educational service, it is noteworthy that 8.2% of the parents think that the level of the organization in the Primary Educational Institution 70011 Mañazo de la UGEL Puno is low, this being one of the sensitive points to touch in decision-making.

Keywords: Quality in the educational service, Institutional management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Ante los cambios y retos que vive la educación en América Latina, en el contexto de la posmodernidad, y cuando el tema a tratar es la calidad raras veces nos encontraremos lejos de las puertas de un debate, y cuando hablamos de calidad en el servicio educativo seguramente el debate se potencia. Es legítimo que esto suceda porque este tema está teñido de una alta cuota de subjetividad, y si no, pensemos tan solo en definir los criterios de la calidad para el destinatario del servicio educativo. Si trascendemos al estudiante, hacia sus padres y preguntamos ¿qué es una educación de calidad en el servicio educativo para los padres de los estudiantes?, es posible que obtengamos respuestas como estas:

Una educación de calidad en el servicio educativo será la que introduzca a mis hijos en el conocimiento científico con capacidad de respuesta. Para otros, será la que les permitirá que posteriormente ganen dinero. Otros dirán: será la que le enseñe a utilizar la información. Para otros será la que les forme el carácter y el buen trato. O la que los forme en habilidades y destrezas para determinadas competencias. Y quizás para otros será una educación de calidad aquella que le aumente sus valores.

La Institución educativa primaria 70011 de Mañazo, provincia de Puno, consciente de su misión educativa, “Somos una I.E.P. con vocación de servicio que brindamos una educación de calidad promoviendo las potencialidades, talentos y la creatividad, fomentando la diversidad cultural y la práctica de valores en los educandos”, se distingue la necesidad de gestionar con un nuevo método, favoreciendo en la calidad en el servicio educativo, para una formación integral de los estudiantes.

En particular es de saber que la gestión institucional comprende las acciones de orden administrativo, gerencial, de política de personal, económico-presupuestales, de planificación, de programación, de regulación y de orientación, entre otras.

Desde esta perspectiva el proceso educativo se relaciona con las formas de gobierno y de dirección, con el resguardo y la puesta en práctica de mecanismos para lograr los objetivos planteados en el sector educativo orientados a la calidad. Por lo que este método de gestión no solo debe de ser eficaz, sino también adecuada a contextos y realidades nacionales, debido a que debe movilizar a todos los elementos de la estructura educativa; por lo que es necesario coordinar esfuerzos y convertir las decisiones en acciones cooperativas que permitan el logro de objetivos compartidos, los cuales deben de ser previamente concertados en un esquema de colaboración y de alianzas intra e interinstitucionales efectivas.

Según Cassasus (como se cita en Areche, 2013) menciona que: Lograr una gestión institucional educativa eficaz es uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las estructuras administrativas particulares y estatales para abrir caminos y facilitar vías de desarrollo hacia un verdadero cambio educativo, desde y para las escuelas. Sobre todo, si se entiende a la gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, en eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, la madurez y la apertura suficiente ante las nuevas formas de hacer presente en los microsistemas escolares que, en poco tiempo, repercutirán en el microsistema.

Ahora bien, hablar de la calidad en el servicio educativo en educación primaria es hacer referencia a indicadores que determinan el desarrollo de habilidades y potencialidades en los estudiantes. Según Ruiz-Olalla (2009) afirma que: La realidad actual nos hace ver que para un desarrollo institucional adecuado resulta necesaria una gestión institucional de

calidad. Luego, para una gestión institucional de calidad es necesario que los servicios educativos sean también de calidad. Se percibe además que la calidad del servicio en las escuelas, se está convirtiendo cada vez más en un requisito imprescindible de calidad. De esta manera, se convierte en un punto estratégico que se atribuye una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Por estas razones, en el presente trabajo de investigación el objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo, y establecer alternativas que mejoren la calidad de los procedimientos de gestión, de esta forma la educación en las instituciones educativas cooperen con la formación integral de los estudiantes, para que así estén preparados a convivir con los desafíos de una sociedad en continuo cambio. Tal vez de no ser así, se correría el riesgo de seguir accionando como siempre, y peor aún con procedimientos tradicionales que no contribuyen a dar respuesta a estos nuevos retos.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

Porras (2013) en su tesis titulada: “La implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio Colombia”, (Tesis Doctoral), de la universidad Nacional de Educación, que tuvo como objetivo general identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implementación del Sistema de gestión de la calidad en las instituciones Públicas de educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio, donde concluyo que el éxito de la implementación del sistema de gestión de calidad las instituciones deben prestar más atención a las distintos componentes que obtuvieron bajas

valoraciones, priorizando el nivel de necesidad o urgencia. Además concluye en cuanto a la gestión institucional, destacan con baja valoración con respecto a la política de inclusión, inducción a los nuevos estudiante, opciones didácticas para áreas, asignaturas y proyectos, estrategias para las tareas escolares, enfoque metodológico, uso de las evaluaciones externas, oferta servicios a la comunidad, identificación de necesidades y expectativas de los estudiantes, orientación en proyectos de vida.

López (2012) realizo la tesis titulada: “Diseño, desarrollo y evaluación de un modelo de gestión del conocimiento para un colegio de educación primaria”, (tesis doctoral), de la Universidad de Madrid, España. Donde trabajo con una muestra conformada de 43 maestros, incluyendo al personal laboral (dos cocineros, un ayudante técnico educativo y un conserje). Donde concluyo que puedan ser extrapolables a otros centros de enseñanza: debido que en una institución educativa es fundamental la comunicación asertiva con los directivos, docentes, administrativos, padres de familia, estudiantes y con los aliados estratégicos, también determino que la comunicación fluida es importante para llegar a una solución de todos los problemas internos que se presentan en la institución. Además con un modelo de Gestión se puede superar todos los obstáculos y ayuda a la superación de la gestión.

Antecedentes Nacionales

Nole (2017) realizo su tesis sobre: “Gestión educativa y la mejora de la calidad de servicios educativos del colegio Unión, 2016”, (Tesis de Maestría), de la Universidad Peruana Unión Lima-Perú, donde su objetivo general fue: Determinar la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicios en el colegio Unión, en dicha investigación utilizó el diseño no experimental, descriptivo correlacional con una muestra de 64 docentes. Donde concluyo que existe una relación directa, altamente significativa

entre las variables Gestión educativa y Calidad de los servicios educativos, es decir a mayor gestión de calidad será mayor la calidad de los servicios educativos del Colegio Unión. También concluyo que la gestión educativa está altamente relacionada con la calidad de servicios educativos pedagógicos y con la calidad del trato humano en el colegio Unión.

Chuque (2016) en su tesis denominada: “Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del jardín de aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilio Barcia Boniffatti, 2012”, (Tesis Maestría), de la Universidad Mayor de San Marcos Lima-Perú, que tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la calidad de servicio educativo y el logro de aprendizajes en niños, el cual encontró la existencia de una relación positiva media entre dichas variables, por lo que concluyó que los niños en un alto porcentaje presentan logros óptimos en su aprendizaje, lo que influye mucho en este resultado es la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa.

Damas & Oliva (2017), en su tesis titulada: “Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015”, (Tesis Doctorado), de la Universidad Cesar Vallejo, donde realizaron un tipo de investigación descriptiva correlacional cuyo objetivo de investigación fue: Determinar la relación que existe entre la gestión educativa institucional con la satisfacción de los estudiantes de las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito de San Juan de Miraflores. Para la recolección de datos utilizaron la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario, el cual trabajó con una muestra de 267 encuestados. Donde concluyeron que existe una relación significativa entre gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes, con una correlación del 85%

cuyos resultados pueden ser inferidos a la población de estudio donde el cuestionario fue elaborado dándose la validez y confiabilidad estadística de Cronbach de 0.87.

Areche (2013) en su trabajo de investigación titulada: “La Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”, (Tesis Maestría), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú, donde el diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional, dicho trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3°, 4° y 5° del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. Donde el investigador aplicó la técnica de la encuesta, con una muestra de 145 padres de familia y 21 docentes. Y llegó a la conclusión siguiente: Que existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el colegio María Auxiliadora de Ayacucho, por consiguiente las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta. Como son las relaciones entre la calidad del servicio educativo con la organización, el liderazgo, la innovación y con la evaluación cuya relación fue positiva y alta.

Gómez (2010) en su tesis titulada “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao - 2010”, (Tesis Maestría), de la Escuela de Post Grado de la Universidad San Ignacio de Loyola, donde el investigador concluyó en lo siguiente: Que se comprobó que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva pero en un nivel medio, expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. También

encontró la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, con una correlación positiva débil, según los docentes. Por último encontró entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no existe una relación significativa, según los docentes, pero según los padres de familia dicha relación si es significativa con un coeficiente de correlación positivas en un nivel débil.

Antecedentes regionales

Chipana (2013), sustentó la tesis sobre: “Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013“, de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, donde su objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad educativa, en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013, Ha concluido sosteniendo que existe una relación directa y positiva entre las variables de la gestión pedagógica y calidad de aprendizaje en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro es positivo y directo a 0.58 de grado de relación, lo que queda confirmada a nivel de los encuestados y análisis de contenido de la calidad educativa; referente a la comprensión lectora destacada en ambos grupos es el nivel de proceso, que en la UGEL San Román es de 61.4% y Azángaro 57.6%. Por otra parte en la competencia de matemática resalta la UGEL San Román en proceso con un 43.5% y en Azángaro en inicio a 60.7%, lo que indica que en ambos lugares los estudiantes no logran su aprendizaje para el grado requerido. Concluyendo que la relación entre las variables es directa y positiva. Por lo que concluyo que a través del estadístico chi 2 (χ^2) obtenido indica que existe relación entre ambas variables de forma alta y significativa.

1.3. Teorías relacionados al tema

1.3.1. Gestión institucional

La gestión institucional viene siendo uno de los principales componentes en la gestión educativa. Según Limachi (2006), menciona que: “La gestión institucional se refiere al funcionamiento del sistema educativo. Tiene dos dimensiones: una que rige los fundamentos normativos (define políticas, normas, reglamentos) y otra operativa (define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación)”.

Por otra parte cabe precisar lo anotado por Manrique (2011) al referirse a la gestión institucional como guiar profesionalmente con un liderazgo, utilizando las habilidades, experiencias adquiridas haciendo uso de los instrumentos de gestión con el objetivo de lograr las metas trazadas en el proyecto y en la planificación educativa. Por lo que la planificación es de suma importancia para la conducción, administración y gestión en el ámbito educativo, debido a ello se hace posible la dirección institucional y lograr los cambios, a través de las orientaciones, las coordinaciones y la situación motivacional del personal.

1.3.1. Dimensiones de la gestión institucional.

Para el presente trabajo se consideró cuatro dimensiones, donde las dimensiones de la variable de gestión institucional que se detallan son: la organización, el liderazgo, la innovación y la evaluación. Las cuales se conceptualizan a continuación según varios autores:

a) Organización.

Las organizaciones tanto en el sector público y privado, donde su éxito radica en darle poder a la gente, lo que conlleva a liberar las potencialidades creativas de los empleados, también cabe mencionar que las organizaciones más exitosas en un

futuro próximo serán aquellas que comprendan seriamente y lo sostengo mediante la acción, que su ventaja competitiva se basa en el desarrollo y crecimiento de su personal. Por lo que los hombres y mujeres que dirijan a tales organizaciones que serán líderes diferentes de aquellos a los que estamos acostumbrados. Serán maestros, no amos, serán formadores, no comandantes. Bennis (como se cito por Mc Farlland y otros, 2000)

Por otra parte Drucker (1992), uno de los pensadores contemporáneos más importantes en temas de administración, define la organización como: "[...] un grupo humano, compuesto por especialistas que trabajan juntos en una tarea común. A diferencia de sociedad, comunidad o familia [...] una organización está diseñada a propósito y no se basa ni en la naturaleza psicológica del hombre ni en su necesidad biológica. No obstante, y en tanto creación humana, está pensada para que dure, tal vez no eternamente, pero sí durante un período considerable". Drucker aporta los conceptos de propósitos y saberes como elementos distintivos a fin de que una organización sea productiva y eficaz. En cuanto a los propósitos, señala que es el hombre quien desea crear una determinada organización. No surge de la casualidad sino de la "causalidad". Es decir que la intención de crear una organización para alcanzar fines, es una "causa", justamente, de su creación. Como la organización se desarrolla en un tiempo considerable, dichos propósitos son mantenidos, revisados y renovados por sus miembros en el transcurso de ese tiempo. En cuanto a los saberes, Drucker señala que el grupo humano está formado por especialistas. No cualquiera puede formar parte de determinada organización, sino que para cada tipo de organización se requiere un perfil que abarque condiciones personales y también determinados conocimientos y experiencias.

Por lo que podemos inferir es que la organización nos permite de manera eficiente y metódica alcanzar la meta u objetivo, que en las instituciones educativas se proponen y así lograr una organización administrativa de calidad. Pero para obtener dicho logro deben tener presente los siguientes componentes organizacionales tales como: los organigramas, el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos administrativos, el reglamento interno, y el estatuto de la institución. Como aporte se puede mencionar que toda institución educativa que pertenece a la modalidad de educación básica regular en todos sus niveles tales como Inicial, Primaria y Secundaria, tanto del sector público y privado, a parte de los componentes organizacionales mencionados deben contar con su plan anual de trabajo (PAT), proyecto educativo institucional (PEI), plan de convivencia escolar y plan de tutoría. Para que así la organización sea de calidad.

b) Liderazgo.

El liderazgo según expuesta por el Diccionario de la Real Academia Española (2018), lo define como: “Condición de líder, situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito”.

También Chiavenato, I. (1993), Destaca lo siguiente: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos".

Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda, el concepto de liderazgo no es igual al de administración. Warren Bennis, al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las

organizaciones están sobre administrado y sub lideradas. Una persona quizás sea un gerente eficaz (buen planificador y administrador) justo y organizado-, pero carente de las habilidades del líder para motivar. Otras personas tal vez sean líder eficaces – con habilidad para desatar el entusiasmo y la devolución --, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones, muchas de ellas están apreciando más a los gerentes que también tiene habilidades de líderes.

Por otra parte Cuevas y Díaz (como se cito en Álvarez, 2001) piensan que existe un liderazgo que se manifiesta en el espacio de poder, que va de la mano de la capacidad para imponer el orden a los subordinados; otro tipo lo hace en el espacio de la autoridad y nos sitúa ante el ejercicio de una clase de liderazgo que se manifiesta de dos formas:

Liderazgo institucional, unido a la estructura formal de las organizaciones y que es ejercido por quienes han sido elegidos y/o designados para representar a la organización y dirigir formalmente a sus miembros.

Liderazgo profesional, que es otorgado por los miembros de la institución a quien demuestra los suficientes conocimientos, experiencia y capacidad profesional para dirigir los procesos de la organización.

Según lo referido por los autores en el presente trabajo de investigación se tomara más énfasis al liderazgo institucional, debido a que cuenta con un director designado el cual representa a la institución educativa y dirige formalmente al personal administrativo, docentes y estudiantes, ya que cuyas función es la dirigir,

organizar, ejecutar, supervisar y evaluar el servicio educativo. Por lo que al tener un buen liderazgo lograra una gestión de calidad.

c) *Innovación.*

Para definir la siguiente dimensión se tomó en cuenta la apreciación de los siguientes autores:

Innovación proviene del prefijo in-, que es de origen latino, en la primera acepción equivale a en, adentro, dentro de, al interior. Por consiguiente, el prefijo in- aporta al lexema base –nov- un sentido de interioridad, sea como introducción de algo nuevo proveniente del exterior; sea como obtención o extracción de algo, que resulta nuevo, a partir del interior de una realidad determinada. Arias (según el criterio de la Academia, 2015)

Por lo que se deduce que innovación sería entonces, tanto el ingreso de algo nuevo, dentro de una realidad preexistente, cuanto la extracción o emergencia de algo, que resulta nuevo, del interior de una realidad preexistente.

Para el presente trabajo de investigación se ve por conveniente conocer la definición de innovación educativa. Para lo cual, se entiende la innovación educativa como: Conjunto de ideas, procesos y estrategias, más o menos sistematizados, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes. Por lo que la innovación no es una actividad puntual sino más bien un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en los salones de clases, la organización de las instituciones educativas, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del docente. Donde su propósito es alterar la realidad vigente, modificando concepciones y actitudes, alterando métodos e intervenciones y mejorando o

transformando, según los casos, los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por lo se infiere que la innovación, por tanto, va asociada al cambio y tiene un componente explícito u oculto ideológico, cognitivo, ético y afectivo. Porque la innovación apela a la subjetividad del sujeto y al desarrollo de su individualidad, así como a las relaciones teoría y práctica inherentes al acto educativo. Arias (como se cito en Jaume Carbonell - Cañal de León, 2002: 11-12: p. 3)

d) *Evaluación.*

La acreditación es de carácter académico administrativo, mientras que la evaluación y la calificación son de carácter estrictamente académico que se refieren el tipo y nivel de los aprendizajes logrados por lo que la evaluación se comporta como una valoración y se refiere a la calidad. También lo consideramos como la calificación que nos permite obtener una cuantificación, por otra parte se refiere a la cantidad, al valorar se deben tomar en cuenta varios elementos subjetivos, por ejemplo: opiniones, sentimientos, percepciones. Dicha medición refiere únicamente elementos observados y cuantificados para valorar la efectividad del proceso enseñanza-aprendizaje y así poder mejorarlo continuamente.

Por consiguiente podemos decir que la evaluación es algo permanente dentro de cualquier institución, y también se entiende que la evaluación permite facilitar el cambio y posibilitar la mejora del proceso educativo. Así se entiende a aquello que pone énfasis en la calidad en la gestión institucional. Al poner su mirada en el ámbito del proceso curricular, las prácticas docentes, el funcionamiento del equipo de conducción y del proyecto educativo institucional, apuntan a entender la calidad de la educación como producción colectiva y pretende instalar una cultura evaluativa. Colomba et al. (2005).

1.3.2. Calidad en el servicio educativo

Según Deming, E. (citado por Méndez, J. 2013), define que la: “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Calidad en los servicios, término que define la norma ISO 9000 como el aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interrelación entre el proveedor y el cliente, siendo el servicio generalmente intangible, en donde la prestación de los servicios implica obligatoriamente al menos una de las tres situaciones siguientes según Matsumoto (2014):

- a) Una actividad realizada sobre un producto tangible, suministrado por el cliente o intangible (reparación de automóvil o contratación de una línea telefónica).
- b) Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (la preparación de un contrato de alquiler).
- c) La entrega de un producto intangible (la entrega de información sobre un estudio de mercado). La creación de una ambientación para el cliente (hoteles, restaurantes, casas rurales, instituciones).

Por otra parte Senlle & Gutiérrez (2005) mencionan que “la calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes (primario el educando, secundario la familia, terciarios la sociedad y las organizaciones)”.

Para conocer mejor el concepto de calidad en el servicio educativo se según Gómez (2010) afirma que la gestión de servicios se basa en la calidad del servicio y la satisfacción que este produce en quien lo recibe, si se identifica la calidad del servicio

como la satisfacción del cliente esto constituye una ventaja considerable, ya que la satisfacción del cliente puede medirse con relativa facilidad, cobrando la forma de un indicador cuantitativo, objetivable y comparable.

Así también Matsumoto (2014) menciona que la calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta, producir lo que el consumidor desea. Tanto así que la calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad. Por lo tanto la calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a su desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización y utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cuatro dimensiones según ZEITHAML, BITNER & GREMLER. (2009) son la fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.

Por otra parte, las prácticas comunes en las gestiones de la calidad total de las organizaciones productoras de servicios, tanto públicas como privadas, la identificación operativa de la calidad es percibida con la satisfacción del cliente. Igualmente, parece claro que no resulta imprescindible medir las expectativas del cliente, la importancia que confiere a los distintos aspectos del servicio o el nivel ideal de servicio para obtener una medida suficiente de la calidad percibida del servicio que resulte útil y operativa para gestores y técnicos de calidad.

1.3.2.1. Dimensiones de la calidad en el servicio educativo.

Para el presente trabajo de investigación se consideró cuatro dimensiones de acuerdo al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, donde las dimensiones de la variable de calidad en el servicio educativo que se detallan son: la fiabilidad, la calidad de respuesta, la garantía y la empatía. Las cuales se conceptualizan a continuación según varios autores:

a) *Fiabilidad:*

Areche (2013) la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa, podemos decir que dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. También fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Por lo que podemos inferir que se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio requerido de forma fiable y cuidadosa. Es decir por lo que la empresa o institución debe de cumplir con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios, de acorde a sus necesidades y requerimientos.

b) *Capacidad de Respuesta:*

Areche (2013) lo define como la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; por otra parte es considerado parte de este punto, como el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

De acuerdo expresado lo podemos definir como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios (docentes y padres de familia y/o apoderados) y proporcionar un servicio rápido y de calidad.

c) ***Garantía:***

Según el diccionario de la real academia lo define como cosa que asegura y protege contra algún riesgo o necesidad, también lo define como la seguridad o certeza que se tiene sobre algo y compromiso temporal del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería.

También podemos definir a la garantía de la calidad en los servicios educativos como un método semántico, planificado y de continuo monitoreo, evaluación en mejora de la calidad de servicios por lo que promueve la confianza, mejora las comunicaciones y permite entender en una forma más clara las necesidades y expectativas de las instituciones claro dependiendo de las partes involucradas en el proceso tales como docentes o estudiantes por lo que:

La garantía se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario y las empresas.

El énfasis de la garantía de calidad radica en la forma como trabajamos, las actividades que realizamos y los procesos como se imparte la enseñanza.

La garantía de calidad fomenta el trabajo en equipo interdisciplinario para solucionar los problemas y así mejorar la calidad en los servicios educativos.

d) ***Empatía:***

En los últimos años se ha hablado mucho de la empatía y su importancia en diferentes ámbitos de la vida, pero pocas personas conocen la verdadera connotación de esta palabra. Ser empático quiere decir tener la capacidad de

ponerse en el lugar del otro y entender sus emociones. Esta habilidad resulta esencial para el desarrollo de una vida plena y se ha descubierto que ofrece grandes beneficios en el ámbito académico.

La empatía es la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono). Areche (2013)

Por los conceptos dados cabe mencionar que la calidad en el servicio educativo es importante para la efectividad de las organizaciones, tanto privadas como públicas. Las tareas que se implementan para mejorarla, requieren de una medición de referencia que permita evaluar sus resultados.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general.

¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017?

1.4.2 Problemas específicos.

1. ¿De qué manera la organización influirá en la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017?

2. ¿En qué medida el liderazgo es relevante con la capacidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017?
3. ¿En qué medida la innovación mejora la garantía de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017?
4. ¿De qué manera la evaluación influye en la empatía de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017?

1.5. Justificación del estudio

La educación es un tema que va tomando bastante relevancia en todo el mundo, siendo los objetivos de Desarrollo del Milenio, creados por la ONU (Organización de las Naciones Unidas), con el fin de reducir la pobreza mundial a la mitad para el año 2017, se considera la enseñanza primaria general y se señala que “la calidad de la educación, es tan importante como la matrícula”. Este enunciado es conocido por 190 países que integran la ONU, entre ellos el Perú.

El Perú no es indiferente a este tema, que simboliza un reto más para la educación; en el presente trabajo de investigación se pretende aportar nociones para que esto sea una realidad, desde el punto de vista de la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo.

Muchos autores en este entorno, concuerdan que para que esto sea una realidad, la educación debe de ser de calidad. Esto acarrea a tomar en cuenta el estilo de gestión en todas las instituciones educativas, si bien sabemos que para una gestión institucional de calidad es necesario que los servicios educativos sean también de

calidad. Se intuye además que la calidad del servicio en las instituciones educativas, se está convirtiendo cada vez más en un requisito imprescindible de calidad (Ruiz-Olalla, 2009).

A través del presente trabajo de investigación se procura generar conocimientos y/o sugerir posibles soluciones a las debilidades detectadas en el proceso de investigación para una mejor gestión institucional en la IEP 70011 de Mañazo y mejora la calidad en los servicios educativos. La gestión institucional es una de las bases del funcionamiento de objetivos propuestos, es la garante de aplicar con la participación de todos los actores las políticas educativas planteadas por el nivel central y por ende es la responsable del nivel de eficiencia que exhibe la escuela. Cooperando con la formación integral de las jóvenes, haciendo extensivas sus bondades a la sociedad. Por consiguiente, al establecer la relación de ambas variables se podrá enriquecer la información y la construcción de los conocimientos, teorías, respecto a la gestión de la institución y la calidad en los servicios educativos de la institución en cuyos ambientes los estudiantes se forman integralmente para responder a las exigencias de un mundo cada vez más cambiante. Con esta relación, partiendo de la apreciación de los padres de familia y docentes, también conseguiremos saber en qué medida la gestión institucional se relaciona con cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios educativos que presta la institución, lo que nos ayudará a detectar específicamente aquellos aspectos a replantear, mejorar y potenciar .

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas.

1. La organización influirá en la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo de la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.
2. El liderazgo es relevante con la capacidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.
3. La innovación mejora la garantía de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.
4. La evaluación influye en la empatía de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.

1.7. Objetivos

I.7.1 Objetivo general.

Determinar en qué medida gestión institucional se relaciona con la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.

I.7.2 Objetivos específicos.

1. Establecer de qué manera la organización influirá en la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno 2017.
2. Identificar en qué medida el liderazgo es relevante con la capacidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.
3. Determinar en qué medida la innovación mejora la garantía de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.
4. Establecer de qué manera la evaluación influye en la empatía de la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según (Carral et al., 2015) menciona: “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”. Para lo cual determinamos lo siguiente:

2.1.1. Tipo de investigación. En la presente investigación cuantitativa es de tipo no experimental de diseño transversal o transeccional y tipo descriptivo-correlacional. Ver Figura 1.

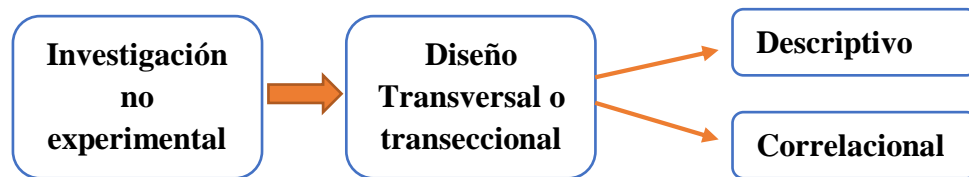
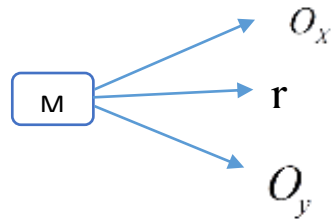


Figura 1. Tipo de investigación.
Fuente: Elaborado por el investigador

2.1.2. Diseño de investigación.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010, pág. 154), citado por (Chipana Cahuapaza, 2013), escribió:

Los diseños transeccionales correlacionales tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. La diferencia entre los diseños transeccionales descriptivos y los correlacionales causales pueden expresarse gráficamente de la siguiente manera. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 1997, pág. 194).



Donde:

M => Es la muestra de estudio,

O_x => Es cada una de las observaciones realizadas a la primera variable.

O_y => Es cada una de las observaciones realizadas a la segunda variable y

(r) => Es la relación entre dichas variables.

2.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Definición conceptual de las variables.

- **Primera variable:** Gestión institucional

Es el área encargada de proponer y evaluar las políticas de desarrollo institucional. Gómez (2010) menciona que es el proceso de gestión educativa que tiene la función de guiar y conducir los recursos humanos de que dispone hacia el logro de los objetivos institucionales establecidos en el plan estratégico y los otros instrumentos de gestión, en función a satisfacer expectativas de los estudiantes, los padres de familia y/o apoderados y la sociedad.

- **Segunda variable:** Calidad en el servicio educativo

Senlle & Gutiérrez (2005) menciona que la calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Lo que implica que sus normas, requisitos sean aplicables, se tiene en claro sobre calidad en la educación se apunta a los caminos que se deben emprender para lograr objetivos como satisfacer a la sociedad, asegurar el futuro y garantizar la rentabilidad.

2.2.2 Operalización de variables.

Cuadro 1: Operalización de la primera y segunda variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión o aspecto	Ítems/ Indicadores		Escala de valoración	Niveles
				Docente	PPFF		
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Según Elera (2010) menciona que: Es el proceso de gestión educativa que tiene la función de conducir los recursos humanos de que dispone hacia el logro de los objetivos institucionales establecidos en el plan estratégico y los otros instrumentos de gestión, en función a satisfacer expectativas de los alumnos, los padres de familia y la sociedad.	La gestión institucional, es el nivel de organización, liderazgo, innovación y evaluación de la gestión que alcanza la IE, sus indicadores se basan en la escala de Likert: Totalmente de acuerdo. De acuerdo. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo	Organización	1-8	1-8	Totalmente de acuerdo (4)	Excelente (3) Bueno (2) Bajo (1)
			Liderazgo	9-16	9-16	De acuerdo (3) En desacuerdo (2)	
			Innovación	17-25	17-25	Totalmente en desacuerdo (1)	
			Evaluación	26-35	26-34		
CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO	Según Senlle & Gutiérrez (2005) llega a lo siguiente : La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Lo que implica que sus normas, requisitos sean aplicables internacionalmente y cuando se tiene en claro sobre calidad en la educación se apunta a los caminos que se deben emprender para lograr objetivos como satisfacer a la sociedad, asegurar el futuro y garantizar la rentabilidad.	La calidad en el servicio educativo, es el nivel de fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía de la gestión que alcanza un director en una institución educativa, sus indicadores se basan en la escala de Likert: Totalmente de acuerdo. De acuerdo. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo	Fiabilidad	1-6	1-6	Totalmente de acuerdo (4)	Excelente (3) Bueno (2) Bajo (1)
			Capacidad de respuesta	7-13	7-13	De acuerdo (3) En desacuerdo (2)	
			Garantía	14-19	14-20	Totalmente en desacuerdo (1)	
			Empatía	20-25	21-27		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) aseguran: “La población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Por ende el presente trabajo de investigación presenta dos unidades de análisis que son los docentes y padres de familia y/o apoderados de los estudiantes de la IEP 70011 de Mañazo. En la cual estudian 345 estudiantes distribuidos en 22 secciones. La institución educativa primaria se encuentra ubicada en el distrito de Mañazo.

La población estuvo constituida por todos los docentes, suman un total de 23, así como los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes del 4°, 5° y 6° grado, que son un total de 159, de la IEP 70011 de Mañazo, ver (Tabla 1). La selección de los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes del 4°, 5° y 6°, solo se contempló estos grados ya que son los más indicados para responder al propósito de la investigación siendo estos los que mejor pueden expresar el resultado de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa durante el año 2017.

Tabla 1: Población de estudio de la IEP 70011 Mañazo – Ugel Puno 2017

INSTITUCION EDUCATIVA	Padres de familia			Docentes		TOTAL
	4°	5°	6°	Masculino	Femenino	
IEP N° 70011 Mañazo	42	62	55	10	13	182
TOTAL		159		23		182

Fuente: Reportes del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE).

Según Perez (2006) menciona lo siguiente: Cuando el investigador toma información de todos y cada uno de los elementos de la población se dice que está realizando un censo. En esta investigación se usara tal procedimiento ya que la población es accesible y no muy grande, por tanto no se realizará muestreo sino censo.

El criterio de *inclusión* se da a los docentes nombrados y contratados, debido a su participación desde el primer día de clases y en la elaboración de los documentos de gestión, entretanto el criterio de *exclusión* fue de no considerar a los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes del 1º, 2º y 3º grado, ya que el conocimiento que tienen sobre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo de la institución educativa es muy escasa debido a que sus hijos recién se incorporaron a dicha institución y por ende tienen una poca participación, y tampoco se considera para el presente estudio al personal administrativo, ya que son parte en forma directa y ejecutores de la gestión institucional y son los que velan por los servicios brindados en la institución.

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

3.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó las técnicas e instrumentos de análisis de contenidos, la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario que emplea la escala de Likert para ambas unidades de análisis: docentes, padres de familia y/o apoderados de la I.E.P. 70011 de Mañazo ver (Cuadro 2). Lo que permitió obtener los datos requeridos, posteriormente de una revisión minuciosa, se realizó el análisis y respectiva interpretación, con relación a los objetivos propuestos en la investigación. En consecuente la encuesta refleja las 4 dimensiones en la primera variable y sus correspondientes indicadores que se viabilizan en el instrumento y criterio de valoración. La segunda variable consta también de 4 dimensiones con sus respectivos indicadores en su elaboración de sus respectivos ítems ver (Anexo 1). Así mismo se aplicó a los docentes y padres de familia y/o apoderados de los estudiantes de la I.E.P. de Mañazo.

Cuadro 2: Técnicas e instrumentos de investigación

Variables	Técnica	Instrumento
Gestión Institucional	Encuesta	Cuestionario para los docentes.
		Cuestionario para los Padres de familia.
Calidad en el servicio educativo	Encuesta	Cuestionario para los docentes.
		Cuestionario para los Padres de familia.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.2. Validez y confiabilidad.

Validez de los instrumentos. Para determinar la validez de los instrumentos que fueron empleados en la investigación, se ha recurrido a expertos que enseñan en distintas escuelas de posgrado de las universidades de la Región Puno. Durante este proceso se presentaron observaciones, pero al final fueron levantadas mediante la corrección de los ítems o selección de dimensiones pertinentes con las variables.

En este sentido a los expertos involucrados se les entregó los siguientes documentos para su evaluación: la matriz de consistencia de la investigación, los instrumentos para el recojo de datos así mismo la ficha de validación con ello se pudo determinar: la correspondencia de los criterios, así también los objetivos e ítems, y todos ellos en conjunto muestran la calidad técnica de representatividad de los instrumentos y la calidad del lenguaje para la investigación. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Cuadro 3. Validez de los instrumentos según los expertos

EXPERTO	Cuestionario de la variable 1 %	Cuestionario de la variable 2 %
1. Estadístico <i>M.Sc. Samuel D. Pérez Quispe</i>	85	86
2. Metodólogo <i>M.Sc. Víctor H. Valencia Parisaca</i>	84	85
2. Especialista en el tema <i>Dra. Yudy del Pilar Mendoza Chambi</i>	86	87
Promedio de valoración	85	86

Fuente: Instrumentos de opinión de expertos

Como se observa en el cuadro 4, de acuerdo al puntaje obtenido según la opinión de los expertos ver cuadro 3, la cual permitió determinar el nivel de validez del instrumento aplicado el cual es un instrumento muy bueno con un puntaje de 85.5.

Cuadro 4. Valores de los niveles de validez

INTERVALO	NIVEL DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
91-100 puntos	Instrumento Excelente
81-90 puntos	Instrumento Muy bueno
71-80 puntos	Instrumento Bueno
61-70 puntos	Instrumento Regular
51-60 puntos	Instrumento Deficiente

Fuente: Adaptado de (Cabanillas, 2004,p.76).

Confiabilidad de los instrumentos. Se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach (α) para observar la consistencia interna del instrumento, se utilizó este coeficiente debido a que las variables están medidas en una escala de Likert; es decir es policotómica (con múltiples alternativas). Para determinar la

confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente de alfa de Cronbach se procedió de la siguiente manera:

Primero para obtener el grado de confiabilidad del cuestionario de la primera variable gestión institucional y de la segunda variable calidad en el servicio educativo, se ha determinado una muestra piloto que estuvo conformada por 20 individuos, y que posteriormente se les aplicó el instrumento para determinar si es confiable o no.

Seguidamente se ha estimado el coeficiente de confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, ello haciendo uso del software estadístico SPSS 24, el cual analiza y determina el resultado con exactitud. (González Alonso & Pazmiño Santacruz, 2015,p.68)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Donde:

k : Representa al número total de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de la varianza de cada item

s_t^2 : Varianza total de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach

En el presente trabajo de investigación el valor del coeficiente alfa de Cronbach resultó 0,88 para el cuestionario sobre “gestión institucional” y 0,89 para el cuestionario sobre “calidad en el servicio educativo”; como se observa

en el cuadro 5 sobre los niveles de confiabilidad de acuerdo a los resultados obtenidos el instrumento es muy bueno para su aplicación.

Cuadro 5: Niveles de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

RANGO	NIVEL
0.9 - 1.0	Excelente
0.8 - 0.9	Muy bueno
0.7 - 0.8	Aceptable
0.6 - 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0.0 - 0.5	No aceptable

Fuente: (George, D., & Mallery, 1995)

2.5. Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación, los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial, según los objetivos y las hipótesis formuladas. En el nivel descriptivo, se han utilizado las frecuencias para determinar los niveles predominantes de gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en la I.E.P. 70011 de Mañazo. Y en el nivel inferencial es imprescindible para inferir o estimar la generalización sobre la base de la información parcial mediante coeficientes y fórmulas. Según Wester (2001) sostiene que: “la estadística inferencial involucra la utilización de una muestra para sacar alguna inferencia o conclusión sobre la población de la cual hace parte la muestra”.

Se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 24 para el análisis y proceso de los resultados de las pruebas estadísticas inferenciales (Chi-cuadrada).

3.5.1. Pasos para realizar la prueba chi-cuadrada.

La prueba de hipótesis puede conceptuarse, según Elorza (2008) lo define: Que las hipótesis dadas están sujetas a comprobación para ser aceptadas o rechazadas; por lo general, se inducen de hechos u observaciones y así lo que en realidad sucede cuando se crea una hipótesis es pasar de una situación particular a una general, y a este proceso se le conoce con el nombre de inducción; pero tal proceso no termina allí, porque una vez hecha la hipótesis supuesta general, al aplicarse a otro fenómeno similar y extraer consecuencias de ella, se regresa a una situación particular, proceso que se conoce como deducción. Debido a esto en sí marca el método de trabajo con el que se crea la ciencia y consiste en una sucesión de procesos inductivos y deductivos.

Los resultados de la prueba de hipótesis, las frecuencias; es decir el número de casos o su porcentaje representativo. Luego estos valores estimados se comparan con los datos de la muestra, los valores estimados pueden ser la media, la varianza y la desviación típica, y cada uno de ellos tiene un valor como parámetro hipotético. Finalmente se acepta en un caso o se rechaza en otro caso dicho valor hipotético. En este proceso se emplearán las siguientes reglas operativas para realizar un contraste de hipótesis:

Paso 1. Planteamiento de las hipótesis estadísticas

Hipótesis nula (H_0).- Afirmación o enunciado acerca del valor de un parámetro poblacional.

Hipótesis alternativa (H_a).- Afirmación o enunciado acerca del valor de un parámetro poblacional.

Paso 2. Establezca el nivel de significancia

Para la presente investigación se utilizó un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ que representa el 5% de error, con un nivel de confianza del 95%.

Paso 3. Modelo estadístico adecuado

Prueba χ^2 de Pearson.- Se da con el procedimiento de tablas personalizadas lo que nos permite realizar dos diferentes pruebas estadísticas para determinar la asociación o independencia existente entre las variables de fila y columna y el nivel y/o grado de relación entre estas. Dentro de la prueba χ^2 tenemos la prueba de independencia la cual nos permite determinar si las dos variables categóricas son independientes o no. Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe o no una asociación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia. Para determinar dicho grado de relación utilizamos el *coeficiente de contingencia C de Pearson*, donde se detalla más adelante.

Formula: *Chi-cuadrada*

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} : Frecuencias observadas.

$$E_{ij} : \text{Frecuencias esperadas} = \frac{f_i * c_j}{n}$$

O_{ij} : Es el número de sujetos que tienen las características A_i y B_j a la vez.

f_i : ($i = 1, \dots, f$) es la suma de la i -ésima fila de la tabla. Es decir, es el total de sujetos que poseen la característica A_i .

c_j :($j = 1, \dots, c$) es la suma de la j -ésima columna de la tabla. Es decir, es el total de sujetos que poseen la característica B_j .

n : Representa el total de observaciones tomadas.

Coefficiente de contingencia C de Pearson. Según (Córdova, 2006) afirma.

“Es una medida de la relación entre dos variables categóricas cuyos valores se registran en una tabla de contingencia” (p.195). La cual se define por:

$$C = \sqrt{\frac{\chi_c^2}{n + \chi_c^2}}$$

Donde:

$n \Rightarrow$ es el tamaño de la muestra.

Nota: Si χ_c^2 es significativo, también lo es el coeficiente de contingencia.

Paso 4. Regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula. La región de rechazo define la ubicación de todos los valores que son demasiados grandes o demasiados pequeños, por lo que es muy baja la probabilidad de ocurrencia según la hipótesis nula

Paso 5. Tomar una decisión

Para la presente investigación se basa en la siguiente regla de decisión si $p < 0.05$ se acepta la H_0 , caso contrario se acepta la H_a donde p es el nivel de significación la que obtendremos con los análisis respectivos en el paquete estadístico SPSS-24. Esta regla se tomó en cuenta tanto para ver la asociación de las variables como para ver la relación entre ambas.

2.6. Aspectos éticos

En el estudio de investigación ha sido ejecutado pertinentemente con la aplicación del instrumento (cuestionario), tanto a los padres de familia como a los docentes de la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, donde respondieron a cada uno de los ítems planteados en dicho instrumento. El cuestionario fue aplicado en la misma Institución Educativa Primaria ver Anexo 2, donde se aprovechó una asamblea de docentes y se convocó a una reunión extraordinaria a los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes del 4to, 5to y 6to grado ya que estos fueron considerados como población y muestra del presente estudio de investigación, donde se pudo observar el gran apoyo brindado por los docentes y padres de familia. Pero se notó la ausencia de unos padres de familia, por lo que se mandó el cuestionario a los estudiantes para que así se obtuviera toda la información necesaria, por otra parte las citas obtenidas están debidamente con sus referencias bibliográficas y elaboradas con responsabilidad, cumpliendo así las disposiciones señaladas por la Universidad. Por lo que se elaboró este estudio de investigación sin copia o plagio, salvo la utilización de definiciones o conceptos las cuales se consigna a los autores intelectuales y respetando sus derechos de autoría.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados del análisis descriptivo

Por consiguiente se presenta los resultados de las características demográficas de los padres de familia y docentes de la IE primaria 7001 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017.

Presentación y análisis descriptivo

Como se representa en la tabla y Figura 2, que de 159 estudiantes de la IEP 70011-Mañazo – 2017, la mayoría son padres de familias directos (74%) que apoderados (26%). Debido a que la mayoría de los padres de familia trabajan cerca de la institución educativa y están pendientes del avance educativo de sus hijos directamente.

Tabla 2. Distribución por Relación con el estudiante IEP 70011-Mañazo

Relación con el Estudiante	Frecuencia	Porcentaje
Padre de Familia	117	74%
Apoderado	042	26%
TOTAL	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes de la IEP 70011 Mañazo de la UGEL Puno-2017

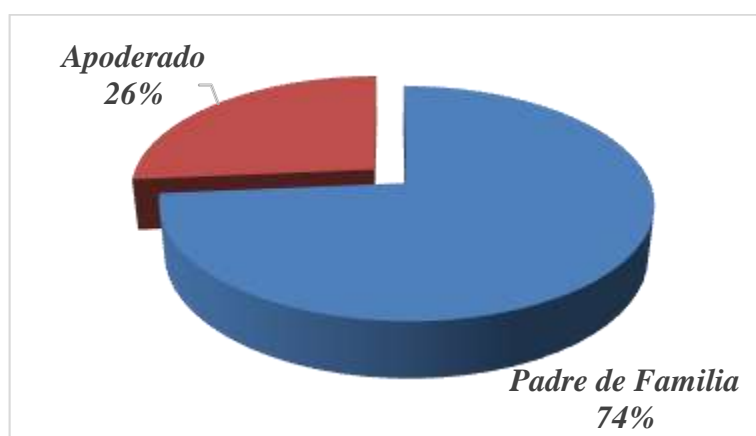


Figura 2. Distribución por Relación con el estudiante IEP 70011-Mañazo

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 2, elaboración propia

Como de observa e ilustra en la tabla y Figura 3 respectivamente se determina que el género predominante es el femenino (53%), seguido con un 47% del género masculino. Según las estadísticas obtenidas se debe a que la mayoría de los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes son del género femenino ya que las que acuden a las reuniones y demás citaciones por parte de la institución son las madres, abuelas o tías de los estudiantes debido que la mayoría son amas de casa o se dedican a la ganadería y agricultura de sus tierras, por lo cual pueden disponer un poco más de tiempo para dichas actividades.

Tabla 3. Distribución por género de los padres de familia y/o apoderados de la IEP 70011-Mañazo

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	075	47%
Femenino	084	53%
TOTAL	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes de la IEP 70011 Mañazo de la UGEL Puno-2017

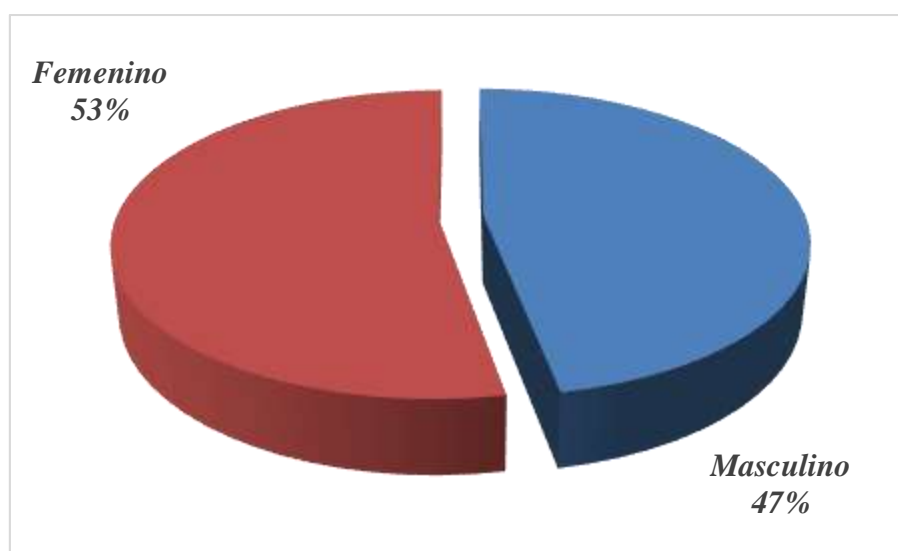


Figura 3. Distribución por género de los padres de familia de la IEP 70011-Mañazo
Fuente: Datos obtenidos de la tabla 3, elaboración propia

En la tabla y Figura 4 respectivamente, se observa que el nivel de instrucción predominante es el de secundaria (68%), seguido del nivel superior (27%). Según las estadísticas obtenidas los padres de familia y/o apoderados tienen un nivel de instrucción medio, ya que la mayoría terminando la secundaria se dedica a la ganadería y agricultura o forman una familia, también influye el hecho que no contaron con el apoyo de sus padres para seguir sus estudios al ser de bajos recursos y así poder seguir estudiando en un centro superior.

Tabla 4. Distribución por Nivel de instrucción de los padres de familia y/o apoderados de la IEP 70011-Mañazo

Nivel Instrucción	Padres de Familia	Porcentaje
Primaria	08	5%
Secundaria	108	68%
Superior	43	27%
TOTAL	159	100

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes de IEP 70011 Mañazo de la UGEL Puno-2017

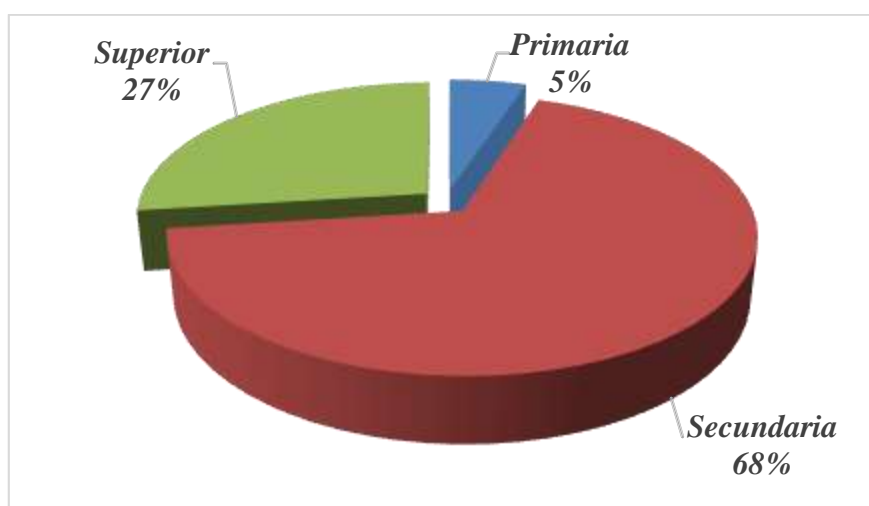


Figura 4. Distribución por nivel de instrucción de los padres de familia de la IEP 70011

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4, elaboración propia

En la tabla y Figura 5 respectivamente, se observa que de un total de 23 docentes de la IEP 70011 Mañazo el 57% de ellos son del género femenino y solo un 43% masculino. Según los resultados estadísticos el mayor porcentaje de docentes son del género femenino, esto se debe a la mayor demanda de docentes en la región son de este género para el nivel primario, como es el caso del nivel inicial, ya son las que cuentan con más vocación para este servicio en estos niveles, caso contrario es con el nivel secundario ya que la mayoría son del género masculino debido a la variedad de áreas que conlleva y especialidades de formación técnica productiva.

Tabla 5. Distribución por género de los docentes de la IEP 70011-Mañazo

Género	Docentes	Porcentaje
Masculino	10	44
Femenino	13	57
TOTAL	23	100

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes de la IEP 70011 Mañazo de la UGEL Puno-2017

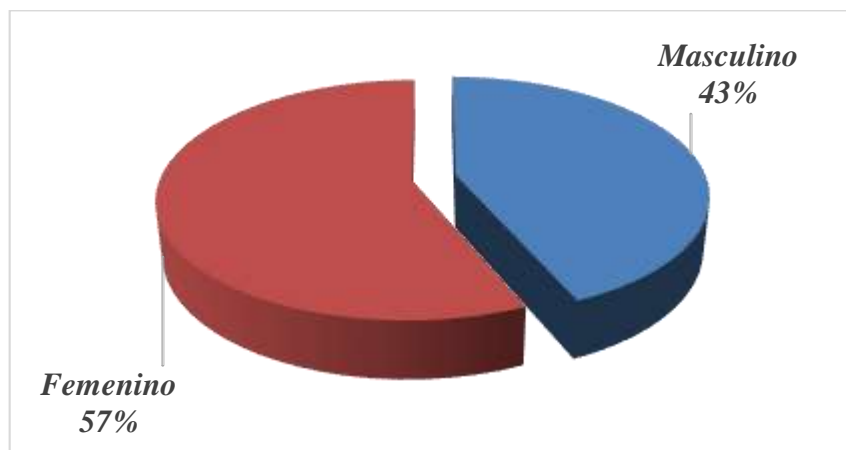


Figura 5. Distribución por género de los docentes de la IEP 70011–Mañazo UGEL Puno

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 5, elaboración propia

3.2 Descripción de resultados.

Empleando las técnicas descriptivas de la estadística, en esta ocasión se emplearon cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes para describir los niveles predominantes de cada variable así como sus respectivas dimensiones. Para lo cual la representación de las puntuaciones del instrumento que mide las variables y sus dimensiones se emplearon el siguiente baremo.

Cuadro 6. Baremo de medición para la variable gestión institucional.

<i>VARIABLE</i>	<i>BAREMO</i>		<i>ÍTEMS</i>
	<i>NIVEL</i>	<i>RANGO</i>	
Gestión Institucional	Excelente	[102 – 136]	34
	Bueno	[068 – 101]	
	Bajo	[034 – 067]	
<i>DIMENSIONES</i>	<i>BAREMO</i>		<i>ÍTEMS</i>
	<i>NIVEL</i>	<i>RANGO</i>	
Organización y Liderazgo	Excelente	[24 – 32]	08
	Bueno	[16 – 23]	
	Bajo	[08 – 15]	
Innovación y Evaluación	Excelente	[27 – 36]	09
	Bueno	[18 – 26]	
	Bajo	[09 – 17]	

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Cuadro 7. Baremo de medición para la variable calidad en el servicio educativo.

<i>VARIABLE</i>	<i>BAREMO</i>		<i>ÍTEMS</i>
	<i>NIVEL</i>	<i>RANGO</i>	
Calidad en el servicio educativo	Excelente	[74 – 100]	25
	Bueno	[50 – 073]	
	Bajo	[25 – 049]	
<i>DIMENSIONES</i>	<i>BAREMO</i>		<i>ÍTEMS</i>
	<i>NIVEL</i>	<i>RANGO</i>	
Fiabilidad, Garantía y Empatía	Excelente	[18 – 24]	06
	Bueno	[12 – 17]	
	Bajo	[06 – 11]	
Capacidad de respuesta	Excelente	[21 – 28]	07
	Bueno	[14 – 20]	
	Bajo	[07 – 13]	

Fuente: Elaborado por el investigador.

Para esta ocasión las respuestas se han calificado politómicamente en un intervalo de valores entre 1 y 4. Después que el encuestado haya terminado de contestar los ítems se califica el cuestionario colocando el puntaje obtenido de las respuestas emitidas. Estos puntajes se consideran en la columna de puntaje directo para luego obtener la sumatoria total del cuestionario y ubicar las respuestas en la categoría que corresponde según el baremo propuesto.

3.2.1 Resultados y alcances sobre gestión institucional

Se observa respectivamente en la tabla y Figura 6 que el 39.1% de los docentes y el 63.5% de los padres de familia opinan que la gestión institucional es buena, seguido de un 30.4% de docentes y un 1.9% de padres opinan que la gestión institucional es bajo.

Tabla 6. Niveles de gestión institucional según los docentes y padres de familia de la IEP 70011-Mañazo

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	07	30.4%	55	34.6%
Bueno	09	39.1%	101	63.5%
Bajo	07	30.4%	03	1.9%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

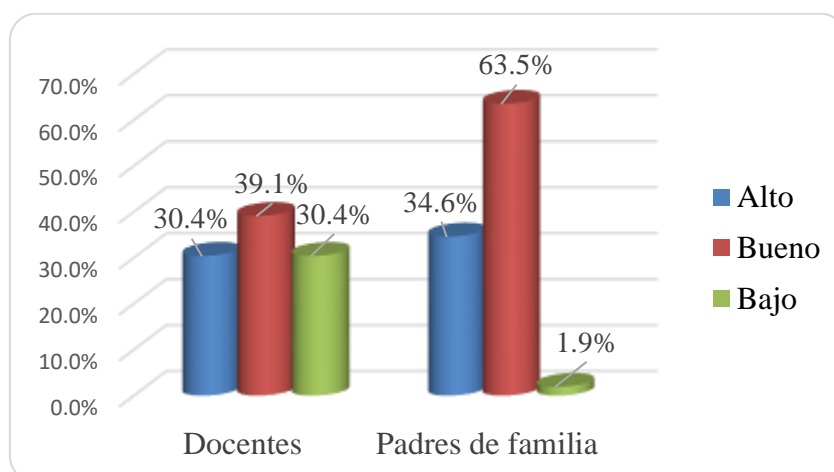


Figura 6. Niveles de gestión institucional según los docentes y padres de familia de la IEP 70011-Mañazo

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 6, elaboración propia

a) Resultados en la dimensión Organización

En la tabla y Figura 7 se observa los niveles de la organización según los docentes y padres de familia, donde un 69.6% de los docentes y un 56% de los padres de familia opinan que la organización es buena, ya que la institución informa de manera permanente sobre el progresos de los estudiantes y tienen todos los documentos como el PAT. PEI entre otros en orden y actualizados, seguido de un 4.3% de los docentes y un 8.2% de los padres de familia opinan que la organización se da en un bajo nivel ya que hay un porcentaje de docentes que no realizan un trabajo en equipo lo cual genera un clima laboral tenso.

Tabla 7. Niveles de la organización según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	06	26.1%	57	35.8%
Bueno	16	69.6%	89	56.0%
Bajo	01	4.3%	13	8.2%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

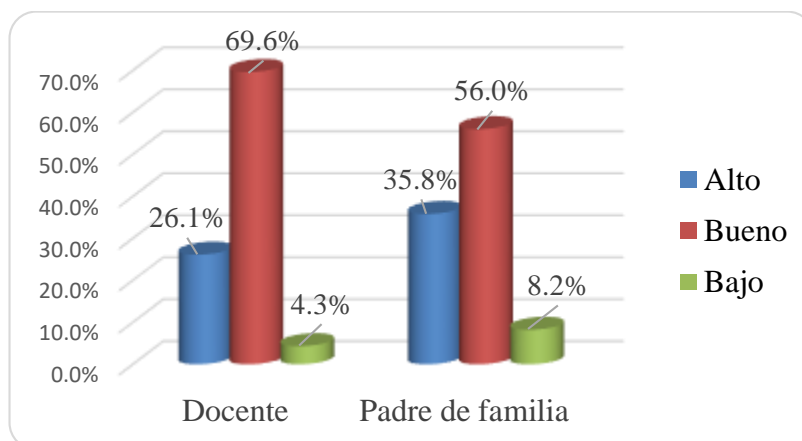


Figura 7. Niveles de la organización según docentes y padres de familia de la IEP 70011

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 7, elaboración propia

b) Resultados en la dimensión Liderazgo

En la tabla y Figura 8 se observa los niveles del liderazgo según los docentes y padres de familia, donde un 47.8% de los docentes y un 54.7% de los padres de familia opinan que el liderazgo es bueno, debido que en la institución educativa existe la capacidad de liderar y se resuelven conflictos de manera adecuada, seguido de un 17.4% de los docentes y un 5.7% de los padres de familia opinan que el liderazgo se da en un bajo nivel.

Tabla 8. Niveles del liderazgo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	08	34.8%	63	39.6%
Bueno	11	47.8%	87	54.7%
Bajo	04	17.4%	09	5.7%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

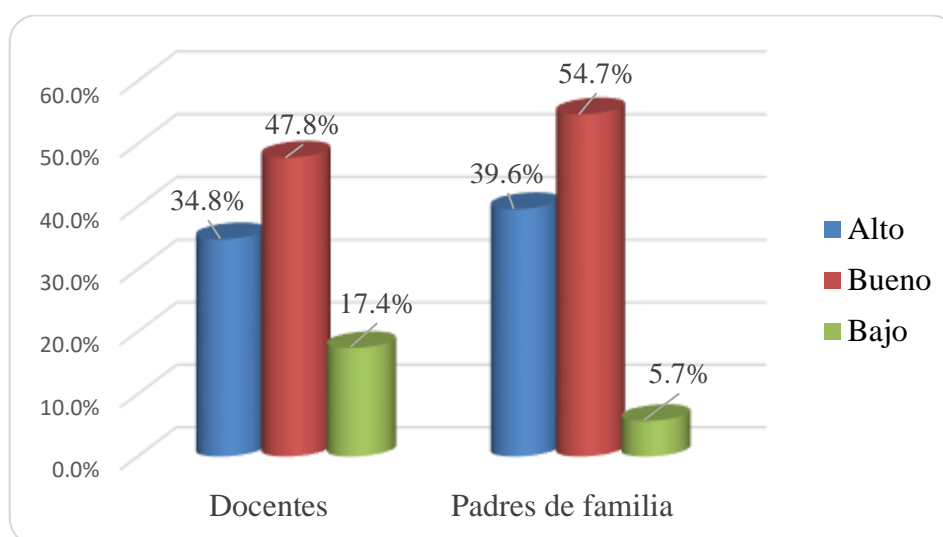


Figura 8. Niveles del liderazgo según docentes y padres de familia de la IEP 70011

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 8, elaboración propia

c) Resultados en la dimensión Innovación

En la tabla y Figura 9 se observa los niveles de innovación según la apreciación de los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo de la Ugel Puno 2017, donde un 43.5% de los docentes opinan que la innovación es alta y un 54.7% de los padres de familia opinan que es buena, debido a la buena interrelación con otras instituciones educativas y que los docentes participan de cursos y capacitaciones constantes, seguido de un 21.7% de los docentes y con un 5% de los padres de familia opinan que la innovación se da en un bajo nivel.

Tabla 9. Niveles de innovación según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	10	43.5%	64	40.3%
Bueno	08	34.8%	87	54.7%
Bajo	05	21.7%	08	5.0%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

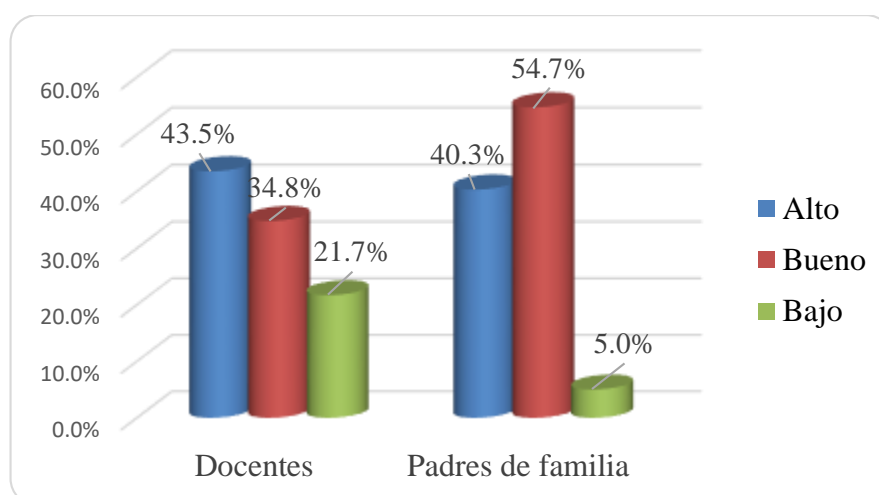


Figura 9. Niveles de innovación según docentes y padres de familia de la IEP 70011

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 9, elaboración propia

d) Resultados en la dimensión evaluación

Como se observa en la tabla y Figura 10 respectivamente los niveles de innovación según la apreciación de los docentes y padres de familia, donde un 43.5% de los docentes opinan que la evaluación es alta y un 54.7% de los padres de familia opinan que es buena, ya que la evaluación es un proceso constante, seguido de un 21.7% de los docentes y con un 5% de los padres de familia opinan que la innovación se da en un bajo nivel.

Tabla 10. Niveles de evaluación según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	07	30.4%	60	37.7%
Bueno	09	39.1%	95	59.7%
Bajo	07	30.4%	04	2.5%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

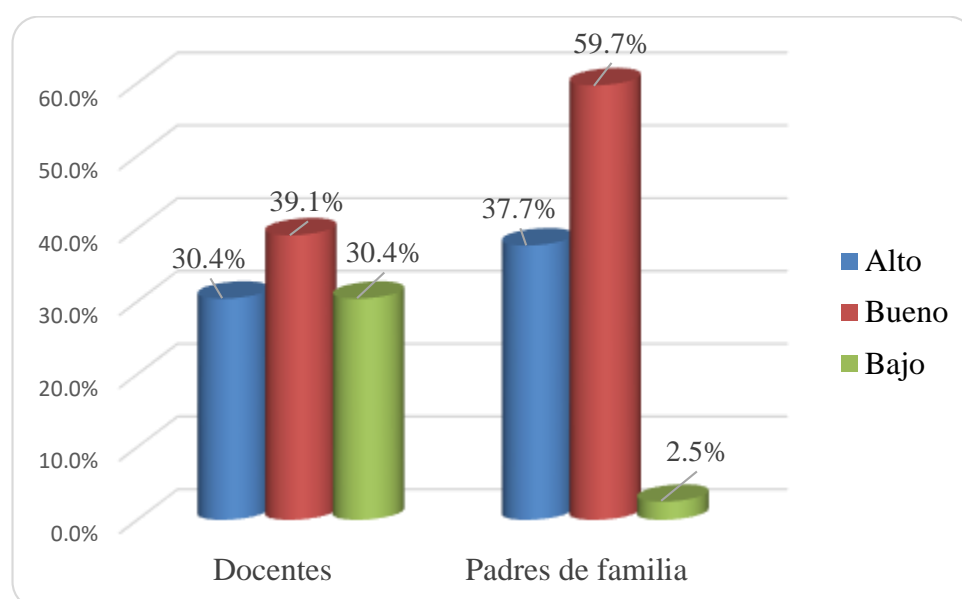


Figura 10. Niveles de evaluación según docentes y padres de familia de la IEP 70011

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 10, elaboración propia

3.2.2 Resultados y alcances obtenidos sobre calidad en el servicio educativo

Como se observa en la tabla y Figura 11 respectivamente que de 23 docentes encuestados el 47.8% de ellos opinan que la calidad en el servicio educativo es buena, ya que la institución muestra mejoras cada año tanto en la fiabilidad, garantía y empatía por parte de los docentes y directivos, mientras que de 159 padres de familia encuestados un 62.3% de ellos opinan que la calidad en el servicio educativo es alta, seguido de un 21.7% de docentes y un 2.5% de padres de familia opinan que la calidad en el servicio educativo es de un nivel bajo.

Tabla 11. Niveles de la calidad en el servicio educativo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011-Mañazo UGEL Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	07	30.4%	99	62.3%
Bueno	11	47.8%	56	35.2%
Bajo	05	21.7%	04	2.5%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

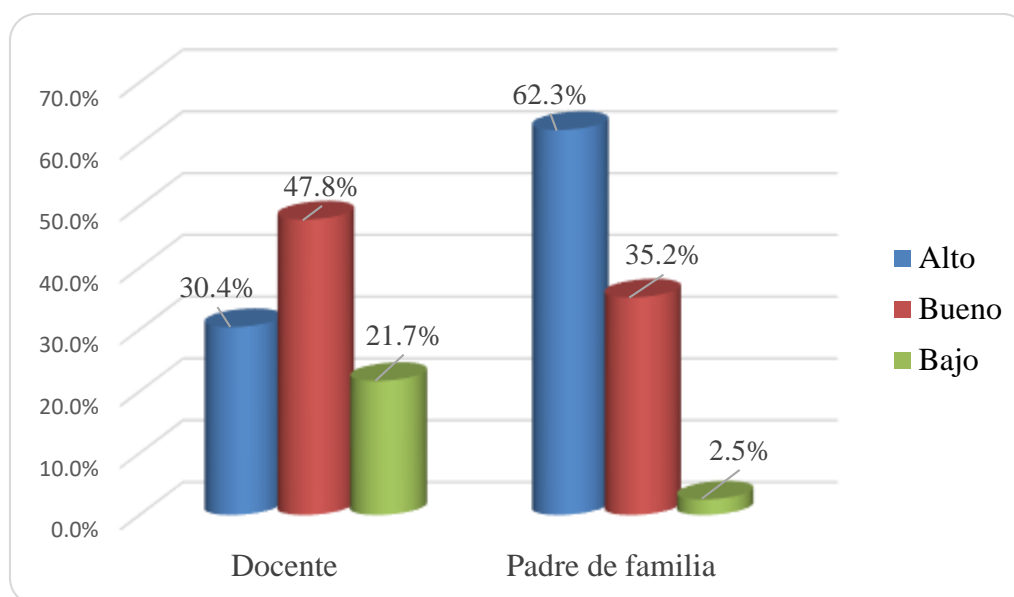


Figura 11. Nivel de la calidad en el servicio educativo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011-Mañazo UGEL Puno - 2017

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 11, elaboración propia

a) Resultados en la dimensión fiabilidad

Como podemos observar en la tabla y Figura 12 respectivamente los niveles de fiabilidad según los docentes y padres de familia, que de 23 docentes encuestados un 65.2% de los ellos opinan que la fiabilidad es buena, mientras que de 159 padres de familia encuestados un 64.2% de los ellos opinan que la fiabilidad es alta, ya que la institución es una entidad significativa para la provincia de Mañazo, seguido de un 13% de los docentes y un 3.1% de los padres de familia opinan que la fiabilidad se da en un bajo nivel.

Tabla 12. Nivel de fiabilidad según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la Ugel Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	05	21.7%	102	64.2%
Bueno	15	65.2%	52	32.7%
Bajo	03	13.0%	05	3.1%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

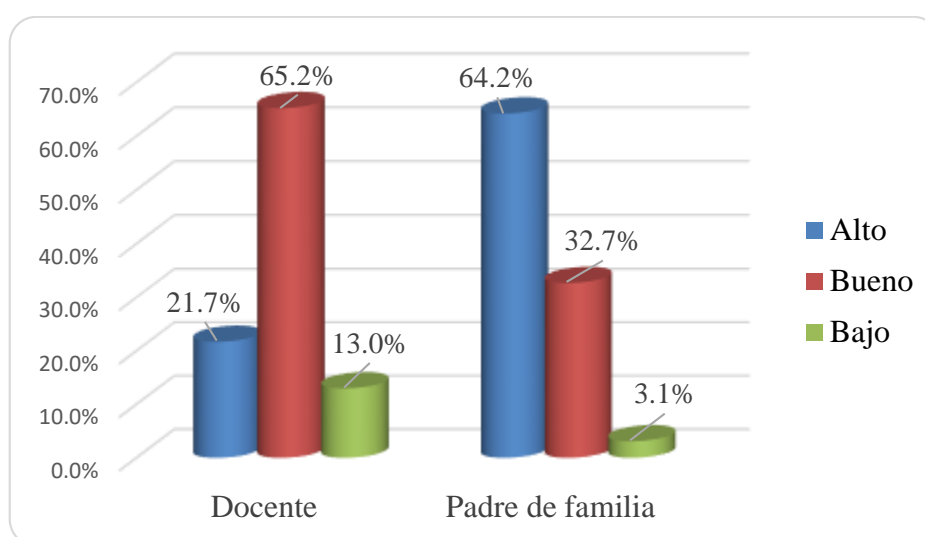


Figura 12. Nivel de fiabilidad según docentes y padres de familia de la IEP 70011

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 12, elaboración propia

b) Resultados en la dimensión calidad de respuesta

En la siguiente tabla y Figura 13 se observa los niveles de calidad de respuesta según los docentes y padres de familia, de donde 23 docentes encuestado un 47.8% de ellos opinan que la calidad de respuesta es buena, mientras que de 159 padres de familia encuestados un 67.3% de ellos opinan que es alta, seguido de un 26.1% de los docentes y un 3.1% de los padres de familia opinan que la calidad de respuesta se da en un bajo nivel.

Tabla 13. Niveles de calidad de respuesta según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	06	26.1%	107	67.3%
Bueno	11	47.8%	47	29.6%
Bajo	06	26.1%	05	3.1%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

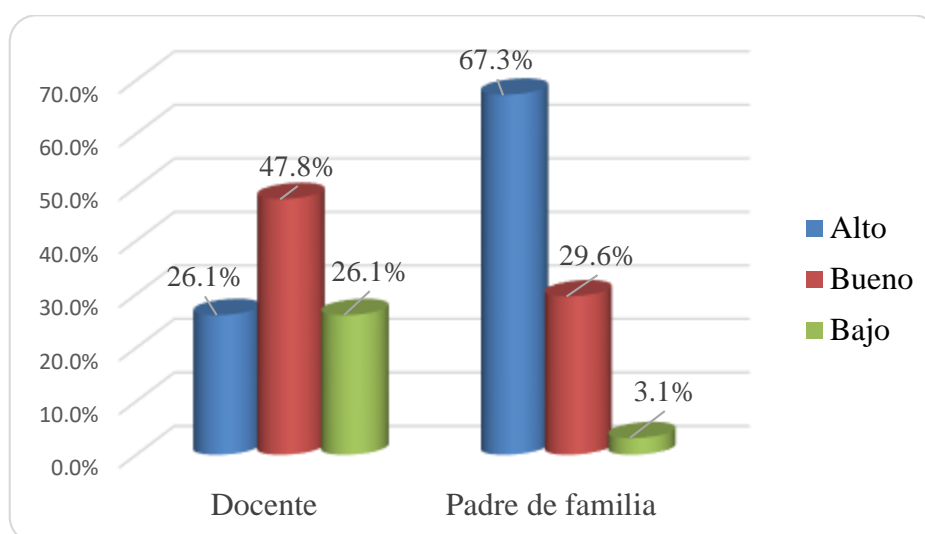


Figura 13. Niveles de calidad de respuesta según docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo UGEL Puno - 2017

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 13, elaboración propia

c) Resultados en la dimensión garantía

Como se observa en la tabla y Figura 14 respectivamente los niveles de innovación según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo de la UGEL Puno 2017, que de 23 docentes encuestados un 39.1% de ellos opinan que la garantía es alta y buena, mientras que de 159 padres de familia encuestados un 66.7% de ellos opinan que es alta, seguido de un 21.7% de los docentes y con un 5% de los padres de familia opinan que la garantía se da en un bajo nivel.

Tabla 14. Niveles de garantía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	09	39.1%	106	66.7%
Bueno	09	39.1%	45	28.3%
Bajo	05	21.7%	08	5.0%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

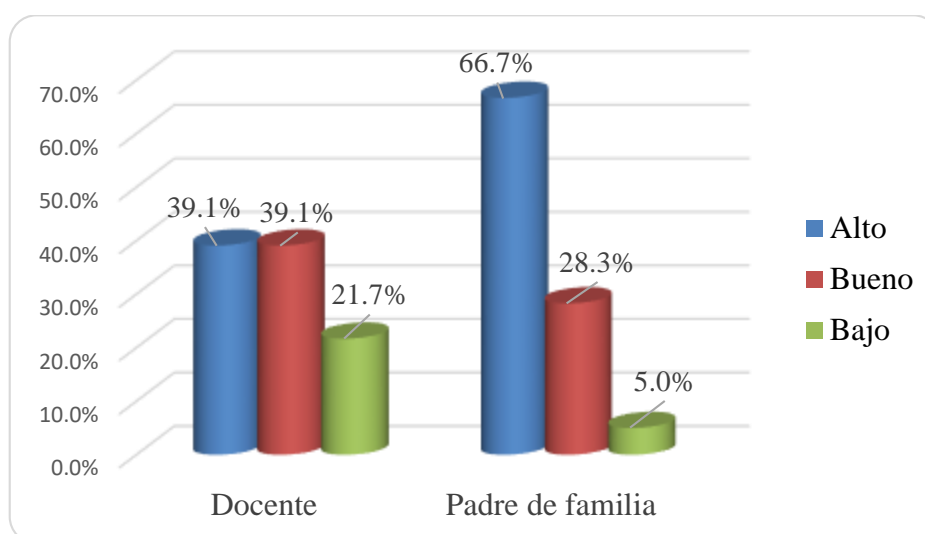


Figura 14. Niveles de garantía según docentes y padres de familia de la IEP 70011

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 14, elaboración propia

d) Resultados en la dimensión empatía

En la tabla y Figura 15 se observa los niveles de empatía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo de la UGEL Puno 2017, que de 23 docentes encuestados un 52.2% de ellos opinan que la empatía es buena, debido a que hay respeto tanto a los docentes y padres de familia con una comunicación asertiva, mientras que de 159 padres de familia encuestados un 66.7% de ellos opinan que es alta, seguido de un 17.4% de los docentes y con un 3.8% de los padres de familia opinan que la empatía se da en un bajo nivel.

Tabla 15. Niveles de empatía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

Nivel	Frecuencia	% Docentes	Frecuencia	% Padres de familia
Alto	07	30.4%	106	66.7%
Bueno	12	52.2%	47	29.6%
Bajo	04	17.4%	06	3.8%
TOTAL	23	100%	159	100%

Fuente: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia de la IEP 70011 Mañazo.

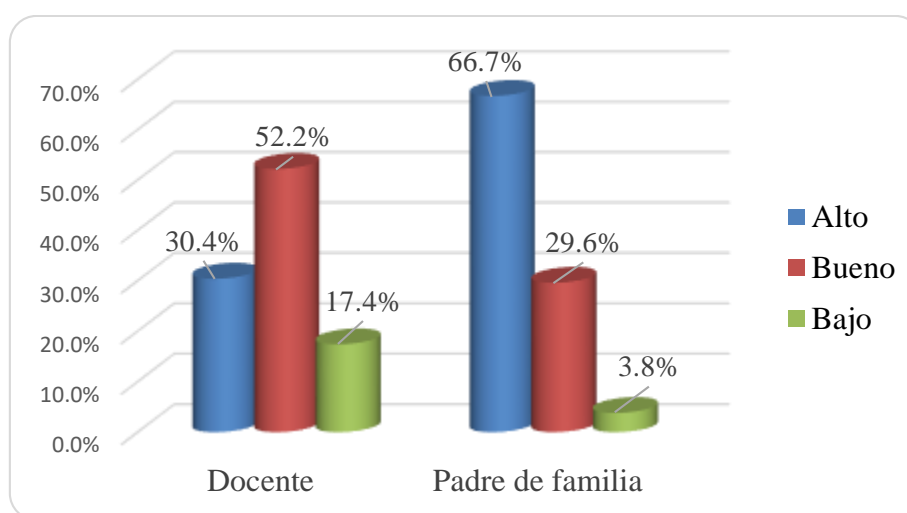


Figura 15. Niveles de empatía según docentes y padres de familia de la IEP 70011

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 15, elaboración propia

3.3 Prueba de hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ que representa el 5% de error.

Modelo estadístico adecuado

Prueba χ^2 .- La prueba χ^2 de Pearson.

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Coficiente de contingencia C de Pearson.

$$C = \sqrt{\frac{\chi_c^2}{n + \chi_c^2}}$$

Valor máximo de C de Pearson.

$$Max_c = \sqrt{\frac{Min_{(r-1)(c-1)}}{1 + Min_{(r-1)(c-1)}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de contingencia C de Pearson que representa el grado de correlación, con un valor máximo de 0.82 la cual obtenemos los siguientes grados de correlación:

- ✓ C = 0; nada de relación
- ✓ C > 0 y C ≤ 0.43; relación moderada
- ✓ C > 0.41 y C ≤ 0.66; relación moderada alta y
- ✓ C > 0.62 y C ≤ 0.82; relación perfecta.

Cuadro 8. Análisis de correlación entre gestión institucional y calidad en el servicio educativo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

		Calidad en el servicio educativo
Gestión institucional	Chi-cuadrada de Pearson	49.715**
	Sig. (bilateral)	0.000
	Coeficiente de contingencia "C"	0.658**
	Valor Máximo de "C"	0.82
	N	182

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS 24.

Como se observa en el cuadro 8, el nivel de significancia es igual a 0.000, y por tanto es menor a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Luego del resultado obtenido se infiere que, considerando un nivel de confianza del 95% para el estudio y un 5% de probabilidad de error, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre gestión institucional y calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno – 2017, con un coeficiente de contingencia de **0.658**. Ya que la gestión institucional es una parte muy importante en una institución donde los resultados corroboran que donde hay buena gestión institucional hay buena calidad en el servicio educativo.

3.3.2 Hipótesis específica 1

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la organización y la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la organización y la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

Cuadro 9. Análisis de relación entre la organización y la fiabilidad según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la Ugel Puno - 2017

		Fiabilidad
Organización	Chi-cuadrada de Pearson	34.536**
	Sig. (bilateral)	0.002
	Coeficiente de contingencia "C"	0.572**
	Valor Máximo de "C"	0.82
	N	182

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS 24.

Como se observa en el cuadro 9, el nivel de significancia es igual a 0.002, y por tanto es menor a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Luego del resultado obtenido se infiere que, considerando un nivel de confianza del 95% para el estudio y un 5% de probabilidad de error, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre la organización y la fiabilidad de calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la Ugel Puno – 2017, con un coeficiente de contingencia de **0.572**.

3.3.2 Hipótesis específica 2

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

Cuadro 10. Análisis de correlación entre liderazgo y calidad de respuesta según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la Ugel Puno - 2017

		Calidad de respuesta
Liderazgo	Chi-cuadrada de Pearson	28.1895**
	Sig. (bilateral)	0.001
	Coeficiente de contingencia "C"	0.557**
	Valor Máximo de "C"	0.82
	N	182

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)*

Fuente: Programa estadístico SPSS 24.

Como se observa en el cuadro 10, el nivel de significancia es igual a 0.001, y por tanto es menor a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Luego del resultado obtenido se infiere que, considerando un nivel de confianza del 95% para el estudio y un 5% de probabilidad de error, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre el liderazgo y la calidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la Ugel Puno – 2017, con un coeficiente de contingencia de **0.557**.

3.3.2 Hipótesis específica 3

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la innovación y la garantía de la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la innovación y la garantía de la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

Cuadro 11. Análisis de correlación entre la innovación y la garantía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

		Garantía
Innovación	Chi-cuadrada de Pearson	20.047*
	Sig. (bilateral)	0.014
	Coeficiente de contingencia "C"	0.480*
	Valor Máximo de "C"	0.82
	N	182

** *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)*

Fuente: Programa estadístico SPSS 24.

Como se observa en el cuadro 11, el nivel de significancia es igual a 0.014, y por tanto es menor a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Luego del resultado obtenido se infiere que, considerando un nivel de confianza del 95% para el estudio y un 5% de probabilidad de error, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre la innovación y la garantía de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno – 2017, con un coeficiente de contingencia de **0.48**.

3.3.2 Hipótesis específica 4

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la evaluación y la empatía de la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la evaluación y la empatía de la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, 2017.

Cuadro 12. Análisis de correlación entre la evaluación y la empatía según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno - 2017

		Empatía
Evaluación	Chi-cuadrada de Pearson	38.3105**
	Sig. (bilateral)	0.000
	Coeficiente de contingencia "C"	0.616**
	Valor Máximo de "C"	0.82
	N	182

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)*

Fuente: Programa estadístico SPSS 24.

Como se observa en el cuadro 12, el nivel de significancia es igual a 0.001, y por tanto es menor a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Luego del resultado obtenido se infiere que, considerando un nivel de confianza del 95% para el estudio y un 5% de probabilidad de error, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre la evaluación y la empatía de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno – 2017, con un coeficiente de contingencia de **0.616**.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo, además el nivel de relación entre sus respectivas dimensiones de la gestión institucional: organización, liderazgo, innovación y evaluación con las dimensiones de la calidad en el servicio educativo: fiabilidad, calidad de respuesta, garantía y empatía.

A partir de los hallazgos encontrados:

Existe una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo. Estos resultados guardan relación con Areche (2013) en su trabajo de investigación titulada: “La Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”, donde concluyo que existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo, por consiguiente las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta.

También en los resultados se encontró una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre la organización y la fiabilidad de calidad en el servicio educativo, según la apreciación de los docentes y padres de familia.

Además, se encontró la existencia de una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre el liderazgo y la calidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo, donde Chuye (como se cito en Areche Zarate, 2013) comprobó que: El liderazgo del director es un factor vital en la promoción del cambio de una organización, en el caso de estudio de la institución educativa.

Como también se encontró que existe una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre la innovación y la garantía de la calidad en el servicio educativo según los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo.

De la misma forma se observa en el estudio que existe una relación estadísticamente significativa moderada alta y directamente proporcional entre la evaluación y la empatía de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia de la IEP 70011 – Mañazo, coinciden con lo referido por Colomba y otros (como se citó en Areche Zarate, 2013) concluye que: La evaluación se propone facilitar el cambio y posibilitar la mejora del proceso educativo. Así entendida, pone el acento en la calidad educativa.

V. CONCLUSIÓN

Primera. La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, además las dimensiones de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y moderadamente alta.

Segunda. Existe relación significativa alta entre la organización y la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno.

Tercera. El liderazgo es relevante con la capacidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, debido a la relación significativa moderada alta existente entre ellas.

Cuarta. Existe relación significativa entre la innovación y la garantía de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, por lo que innovación mejora la garantía de la calidad en el servicio educativo.

Quinta. La evaluación influye en la empatía de la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno, debido que existe una relación positiva y moderadamente alta.

VI. RECOMENDACIONES

A los directivos de la institución educativa se les recomienda que no es suficiente desarrollar el proceso de planificación de la gestión institucional a nivel de elaboración de los proyectos institucionales, así como tampoco es suficiente la planificación pedagógica, sino que los instrumentos de gestión serán eficaces cuando los docentes trabajen en la dirección de alcanzar los objetivos propuestos. Recalcando que tales instrumentos deben ser materia de evaluación periódica por los actores educativos con la visión puesta en la mejora de la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad.

Por otra parte a los padres de familia recomendar que la apreciación de los actores educativos que se puede recoger a través de una encuesta debe ser contrastada con una medición de los resultados del trabajo educativo, tanto de las notas registradas anualmente como a través de evaluaciones realizadas con el apoyo de otra institución educativa, en una relación de colaboración.

Por ultimo a la plana administrativa y docentes, hay diversas variables del proceso educativo que deben ser materia de evaluación a través de estándares educativos que actualmente se están implementado en nuestro país por medio del órgano del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa -SINEACE, el IPEBA, que es el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Básica Regular. Proceso de evaluación que se enmarca en el desarrollo de la autonomía institucional y que busca recuperar el protagonismo docente y que comprende: la autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa, a cargo de los actores educativos; y la evaluación externa con fines de acreditación y la acreditación.

VII. REFERENCIAS

- Areche, V. F. (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011. Repositorio de Tesis - UNMSM. Retrieved from <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4011>
- Arias, W. R. (2009). La innovación educativa, Un instrumento de desarrollo (Vol. 1). Retrieved from http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/descargas/innovacion_educativa_octubre.pdf
- Bennis, G. (1973). Desarrollo organizacional: su naturaleza, sus orígenes y perspectivas. *Desarrollo Organizacional: Su Naturaleza, Sus Orígenes y Perspectivas*, 1, 40.
- Cabanillas, G. (2004). Influencia de la enseñanza directa en el mejoramiento de la comprensión lectora de los estudiantes de la Facultad de Ciencia de la Educación de la UNSCH, 95.
- Carral, F., Ayala, M. del C., Fernández, J. J., González, C., Piñero, A., García, G., ... García, C. (2015). Web-Based Telemedicine System Is Useful for Monitoring Glucose Control in Pregnant Women with Diabetes. *Diabetes Technology & Therapeutics*, 17(5), 349–354. <https://doi.org/10.1089/dia.2014.0223>
- Chiavenato, I. (1993). *Liderazgo*.
- Chipana, M. (2013). Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” Escuela de Postgrado Doctorado en Educación.
- Chuque, A. G. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “ Emilia Barcia Boniffatti ”. 2012, 155. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4994/1/Chuque_ma.pdf
- Colomba, N.; Chanes, G.; Kern, S.; Cevallos, M.; Fosch, S.; Wangler, C. (2005). Evaluación, nuevas concepciones. Retrieved July 7, 2018, from <https://www.monografias.com/trabajos11/conce/conce.shtml>
- Córdova, M. (2006). *Estadística Inferencial - Aplicaciones* (2° ed.). Lima-Perú: Distribuidora, imprenta, Editorial, Librería MOSHERA S.R.L.
- Cuevas, M.; Díaz, F. (2001). El liderazgo educativo en centros de secundaria. Un estudio en el contexto multicultural de Ceuta. *Revista Iberoamericana*, 18.
- Damas, G. E., & Oliva, J. G. (2017). Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01 , distrito San Juan de Miraflores , Lima , 2015 . Universidad Cesar Vallejo.
- Drucker, P. (1992). *La Gerencia*. Buenos Aires, Editorial El Ateneo.
- Elorza, H. P.-T. (2008). *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud* (3° ed.). D.R. 2008 por Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Inc. Corporativo Santa Fe.

- Española, R. A. (2018). liderazgo | Definición de liderazgo - Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario. Retrieved July 7, 2018, from <http://dle.rae.es/?id=NH60fdB>
- George, D., & Mallery, P. (1995). *SPSS/PC Step by step: a simple guide and reference*. Belmont (Wadsworth).
- Gómez, J. L. P. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: Determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 19(3), 127–142.
- Gómez, R. (2010). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. Universidad San Ignacio de Loyola. Retrieved from <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1149>
- González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(2), 62–67. <https://doi.org/10.11919/j.issn.1002-0829.215010>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Limachi, V. (2006). Gestión y enseñanza de CL2 Tensiones y discontinuidades. (P. Andes, Ed.) (1st ed., Vol. 1). Bolivia: Plural editores. Retrieved from <http://bvvirtual.proeibandes.org/publicaciones/publicaciones/18.pdf>
- López, J. C. (2012). Diseño, desarrollo y evaluación de un modelo de gestión del conocimiento para un colegio de educación primaria. Universidad de Madrid. Retrieved from <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Jclopez/Documento.pdf>
- Manrique, Á. M. (2011). Sistematización de modelos de gestión educativa de los Gobiernos Regionales de San Martín, Arequipa y la Libertad, 1, 66. Retrieved from <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/732/411>. Sistematización de modelos de gestión educativa de los gobiernos regionales de San Martín%2C Arequipa y La Libertad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matsumoto, R; (2014). “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”. *Perspectivas*, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba.
- Méndez, J. (2013, mayo 10). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Nole, J. A. (2017). Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016. Universidad peruana unión.
- Perez, C. (2006). *Técnicas de Análisis Multivariante de Datos*. (I. Capella, Ed.). Madrid: Pearson Preice Hall S.A.

- Porras, E. (2013). Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples., 1–543.
<https://doi.org/10.1174/021435502753511268>
- Ruiz-Olalla, C. (2009). Control de Gestión: Gestión de la calidad del servicio Universidad de Zaragoza, España.
<https://doi.org/http://www.ciberconta.unizar.es/LECCION/calidadserv/100.htm>
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Diaz de Santos, 28. Retrieved from <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Wester, A. (2001). Estadística Aplicada a los negocios y a la economía (3° ed.). Bogota Colombia: MC Graw-Hill.
- Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio; Spring 1988; 64, 1; ABI/INFORM Global pg. 12

**CUESTIONARIO ANÓNIMO DIRIGIDO A LOS PADRES Y/O APODERADOS DE LOS ESTUDIANTES DE
IEP 70011 MAÑAZO DE LA UGEL PUNO-2017**

Reciba un cordial saludo, se está realizando la presente encuesta para la tesis sobre “La Gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo”, para lo cual apelamos a su buena disposición. Le aseguro mi discreción con los datos. aracias.

Datos Informativos:

Relación con el estudiante: Padre de familia() apoderado()
Género: Masculino() Femenino() **Edad:**
Nivel de instrucción: Primaria() Secundaria() Superior ()

Instrucciones: Por favor responder todas las preguntas, evaluando cada respuesta en una escala del 1 al 4, siendo **1 totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 de acuerdo, 4 totalmente de acuerdo.**

GESTION INSTITUCIONAL**I. ORGANIZACIÓN**

1. Los estudiantes son informados permanentemente sobre su progreso escolar.	
2. Conozco el plan anual de la Institución educativa.	
3. Existe una programación de actividades que ordena el funcionamiento de la Institución Educativa. (calendario escolar, agenda).	
4. Es fácil acceder a la información que solicitas al momento de hacer un trámite en la Institución Educativa.	
5. Los trámites que debes hacer en la Institución Educativa son rápidos.	
6. La dirección de la institución se hace responsable por los resultados de su gestión.	
7. Existen convenios que ha firmado la institución con algunos o varios colegios y que son vigentes para que puedan seguir los estudiantes con sus estudios.	
8. En esta institución existe una buena organización de los apoderados y estudiantes.	

II. LIDERAZGO

9. Existe capacidad para liderar en esta institución.	
10. Se delega las funciones en esta institución.	
11. Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipos entre los docentes.	
12. Se mantiene una relación adecuada con el municipio escolar y la dirección de la institución.	
13. Se mantiene un equilibrio entre los objetivos / necesidades del centro y los intereses / necesidades de los docentes.	
14. Apertura a la contribución de los demás actores.	
15. El manejo de conflicto es el adecuado.	
16. La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos de esta institución.	

III. INNOVACION

17. Los docentes usan diversas formas de enseñar a los estudiantes	
18. Las mejoras conducen a las metas institucionales.	
19. La institución viene posicionándose en el mercado.	
20. Se aprende de los errores.	
21. Se genera ideas partiendo del contexto.	
22. Interrelación con otras instancias educativas.	
23. Se contagia entusiasmo para realizar cambios.	
24. En esta institución se entrega apoyo permanente a los docentes para que mejoren su trabajo.	
25. La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajen en ella.	

IV. EVALUACION

26. La dirección de la institución monitorea y acompaña el trabajo de los docentes.	
27. Se programa anualmente la aplicación de instrumentos de evaluación externa (por nivel, departamentos, ciclos, u otros) para determinar los niveles de aprendizajes de cada estudiante y curso.	
28. El equipo directivo se evalúa de manera continua.	
29. Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y estudiantes.	
30. Se analiza permanente los resultados obtenidos por los estudiantes.	
31. Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión de la institución.	
32. Los mejores docentes son incentivados y/o premiados.	
33. El trabajo escolar desarrollado por los estudiantes es revisado oportuna y periódicamente por los docentes.	
34. Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtiene.	

CALIDAD DE SERVICIO

I. FIABILIDAD

1. Cada año que pasa las mejoras son más evidentes.	
2. Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.	
3. Al finalizar los estudios primarios los estudiantes logran comprender el mundo en que viven.	
4. La Institución Educativa es una entidad significativa para la ciudad.	
5. Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.	
6. La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad.	

II. CAPACIDAD DE RESPUESTA

7. La institución conoce el grado de satisfacción de los alumnos, padres y apoderados en relación a su funcionamiento (se aplican encuestas, se realizan reuniones, entrevistas u otros.)	
8. Estoy satisfecho con los resultados de aprendizaje logrado por los estudiantes en la institución.	
9. Estoy satisfecho con los resultados obtenidos por los estudiantes en actividades no académicas (tales como participación en ferias, concursos, actividades deportivas u otras.)	
10. La preparación del contenido de las clases que realizan los docentes es eficiente.	
11. Se invierte en la capacidad y formación profesional.	
12. La dirección del colegio informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los estudiantes y otros resultados obtenidos.	
13. Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas.	

III. GARANTIA

14. Los docentes manejan bien los contenidos de las materias que enseñan.	
15. En esta IE, cuando un docente es mal evaluado en forma reiterada se le despide.	
16. Estoy satisfecho con la formación personal (en valores, en lo social y afectivo) que reciben los estudiantes en esta institución.	
17. Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo.	
18. Los docentes cuentan con títulos pedagógicos.	
19. El personal administrativo desempeña adecuadamente su labor.	

IV. EMPATIA

20. Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia.	
21. Los docentes demuestran confianza a los alumnos en sus capacidades.	
22. Hay apertura a la escucha y al diálogo.	
23. Los docentes estimulan constantemente los avances, esfuerzos y logros de los estudiantes.	
24. Existe un clima de sensibilidad social y clima familiar.	
25. Los estudiantes son acompañados adecuadamente por sus docentes en el proceso de aprendizaje académico.	

CUESTIONARIO ANÓNIMO DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE IEP 70011 MAÑAZO DE LA UGEL PUNO-2017

Reciba un cordial saludo, se está realizando la presente encuesta para la tesis sobre "La Gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo", para lo cual apelamos a su buena disposición. Le aseguro mi discreción con los datos. aracias.

Datos Informativos:

Género: Masculino() Femenino() Edad:

Instrucciones: Por favor responder todas las preguntas, evaluando cada respuesta en una escala del 1 al 4, siendo **1 totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 de acuerdo, 4 totalmente de acuerdo.**

GESTION INSTITUCIONAL

I. ORGANIZACIÓN

1. Las decisiones que se toman son confiables.	
2. Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando un buen clima laboral.	
3. Se trabaja en equipo.	
4. Se posee una adecuada preparación profesional.	
5. Conozco el proyecto educativo institucional (PEI) de esta Institución educativa (IE).	
6. Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los estudiantes y apoderados.	
7. La IE organiza las actividades anuales con un plan de trabajo (PAT).	
8. La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la IE.	

II. LIDERAZGO

9. Existe capacidad para liderar en esta IE.	
10. Se delega las funciones en esta IE.	
11. Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipos entre los docentes.	
12. Se mantiene una relación adecuada con el municipio escolar y la dirección de la institución.	
13. Se mantiene un equilibrio entre los objetivos / necesidades del centro y los intereses / necesidades de los docentes.	
14. Apertura a la contribución de los demás actores.	
15. El manejo de conflicto es el adecuado.	
16. La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos de esta institución.	

III. INNOVACION

17. Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa (IE).	
18. Predisposición a romper con el saber convencional.	
19. Se genera ideas partiendo del contexto.	
20. Se aprende de los errores.	
21. Participa en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.	
22. Interrelación con otras instancias educativas.	
23. Se contagia entusiasmo para realizar cambios.	
24. En esta institución se entrega apoyo permanente para que mejoren su trabajo.	
25. La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajen en ella.	

IV. EVALUACION

26. La evaluación del PEI es participativa.	
27. Se realiza la evaluación del plan anual trabajo (PAT).	
28. El equipo directivo se evalúa de manera continua.	
29. Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y estudiantes.	
30. Se analiza permanente los resultados obtenidos por los estudiantes.	
31. Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión de la institución.	
32. Los mejores docentes son incentivados y/o premiados.	
33. El trabajo escolar desarrollado por los estudiantes es revisado oportuna y periódicamente por los docentes.	
34. Se mide sistemáticamente la satisfacción de los estudiantes, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtiene.	

CALIDAD DE SERVICIO

I. FIABILIDAD

1. Cada año que pasa las mejoras son más evidentes.	
2. Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.	
3. Al finalizar los estudios primarios los estudiantes logran comprender el mundo en que viven.	
4. La Institución Educativa es una entidad significativa para la ciudad.	
5. Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.	
6. La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad.	

II. CAPACIDAD DE RESPUESTA

7. Toda la organización cuenta con principios y valores únicos.	
8. El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.	
9. Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto.	
10. La preparación del contenido de las clases que realizan los docentes es eficiente.	
11. Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	
12. El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios.	
13. Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas.	

V. GARANTIA

14. Existe el PEI.	
15. El PEI es conocido por toda la comunidad educativa.	
16. Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	
17. Existe una cultura de corresponsabilidad en lo interno y externo de la IE.	
18. Los docentes cuentan con títulos pedagógicos.	
19. El personal desempeña adecuadamente su labor.	

VI. EMPATIA

20. Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia.	
21. Existe espacio para justificar las faltas del alumnado.	
22. Hay apertura a la escucha y al diálogo.	
23. La comunicación es asertiva.	
24. Existe un clima de sensibilidad social y laboral.	
25. Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	

ESPECIALISTA EN EL TEMA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales

1. **Título de la investigación:** Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.
2. **Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia y/o apoderados de los estudiantes de IEP 70011 Mañazo de la UGEL Puno-2017.
3. **Autor de los instrumentos:** Br. Benancio Jorge Ramos.

Aspectos de evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Formulado con lenguaje apropiado																		X		
Objetividad	Expresado en conducta observables																			X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
Organización	Existe organización lógica																		X		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores																			X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio																		X		
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

Sugerencias: _____

Opinión de aplicación: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Apellidos y Nombres	MENDOZA CHAMBI YUDY DEL PILAR	Dni:	01334596
Dirección domiciliaria	Urb. Simón Bolívar H2 "J" 4 "10"	Celular	971777074
Grado académico y mención.	Dra. EN GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA		
Lugar y fecha	PUNO 18 de Junio 2018		



 Firma y sello del experto
 YUDY DEL PILAR MENDOZA CHAMBI
 DRA. EN GESTIÓN Y DOCENCIA
 EDUCATIVA

METODÓLOGO

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales

1. **Título de la investigación:** Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.
2. **Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario anónimo dirigido a los docentes y padres de familia y/o apoderados de los estudiantes de IEP 70011 Mañazo de la UGEL Puno-2017.
3. **Autor de los instrumentos:** Br. Benancio Jorge Ramos.

Aspectos de evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Formulado con lenguaje apropiado																	X				
Objetividad	Expresado en conducta observables																	X				
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X				
Organización	Existe organización lógica																		X			
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X				
Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X			
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																	X				
Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores																	X				
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio																	X				
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																	X				

Sugerencias: _____

Opinión de aplicación: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Apellidos y Nombres	VALENCIA PARISACA Victor HUGO	Dni:	01990546
Dirección domiciliaria	Jr. Cristóbal Colón 179	Celular	951087790
Grado académico y mención.	MSc EN ECONOMÍA MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN		
Lugar y fecha	Puno 26 Julio 2018		



Firma y sello del experto

MSc. Victor Hugo Valencia Parisaca

ING. ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP. 106473

TITULO: GESTION INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO SEGÚN LA APRECIACION DE LOS DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIMARIA 70011 MAÑAZO DE LA UGEL PUNO – 2017.

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general: ¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo - 2017?</p>	<p>Hipótesis general: La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo – 2017.</p>	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida gestión institucional se relaciona con la calidad en el servicio educativo en la Institución educativa primaria 70011 Mañazo – 2017.</p>	<p>V1: Gestión institucional.</p>	<p>1. Gestión institucional 1.1. Organización 1.2. Liderazgo 1.3. Innovación 1.4. Evaluación</p>	<p>Organización Liderazgo Innovación Evaluación</p>	<p>Diseño: Descriptivo correlacional – No experimental. Población: 23 docentes 159 padres y/o apoderados.</p>
<p>1. ¿De qué manera la organización influirá en la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017? 2. ¿En qué medida el liderazgo es relevante con la capacidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017? 3. ¿En qué medida la innovación mejora la garantía de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017? 4. ¿De qué manera la evaluación influye en la empatía de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017?</p>	<p>1. La organización influirá en la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo de la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017. 2. El liderazgo es relevante con la capacidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017. 3. La innovación mejora la garantía de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017. 4. La evaluación influye en la empatía de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.</p>	<p>1. Establecer de qué manera la organización influirá en la fiabilidad de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017. 2. Identificar en qué medida el liderazgo es relevante con la capacidad de respuesta de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017. 3. Determinar en qué medida la innovación mejora la garantía de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017. 4. Establecer de qué manera la evaluación influye en la empatía de la calidad en el servicio educativo en la institución educativa primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017.</p>	<p>V2: Calidad en el servicio educativo</p>	<p>2. Calidad en el servicio educativo. 2.1. Fiabilidad. 2.2. Capacidad de respuesta. 2.3. Garantía. 2.4. Empatía.</p>	<p>Fiabilidad Capacidad de respuesta Garantía Empatía</p>	<p>Muestra: 23 docentes 159 padres y/o apoderados. Técnica: Encuestas Instrumento: Cuestionario. Métodos De Análisis De Investigación: Estadística descriptiva e inferencial; y el paquete estadístico SPSS 24.</p>

 *Institución Educativa Primaria N° 70011 Mañazo* 
MINISTERIO DE EDUCACIÓN **CÓDIGO MODULAR 0230219**
Av. Panamericana N° 402 Mañazo- Puno- Perú

CONSTANCIA DE EJECUCION DE TESIS

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA N° 70011 DEL DISTRITO DE MAÑAZO PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE PUNO, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que el **Br. Benancio Jorge Ramos**, Maestrante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la **Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo**, realizó su trabajo de investigación titulado "Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno – 2017", aplicando la encuesta e instrumentos de la mencionada tesis en esta institución educativa en el mes de Junio del presente año, con la participación de los docentes y padres de familia.

Durante la aplicación del instrumento demostró eficiencia, responsabilidad y dedicación, por otra parte agradecer al maestrante por su aporte a nuestra Institución Educativa para el logro de la mejora de nuestra calidad en el servicio educativo.

Se expide la siguiente constancia de ejecución de tesis a solicitud del interesado y para fines que estime por conveniente.

Mañazo, 23 de julio del 2018

 
Prof. A. Javier Antonio Chumbilla
DIRECTOR

*Jamirif
C.c.arhc*

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Frentera de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno, con el director y personal administrativo



Padres de familia y/o apoderados de los estudiantes del 4to, 5to y 6to grado de la IEP 70011 – Mañazo de la UGEL Puno