



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión educativa y Calidad de servicio de una Institución educativa
del Guayas, 2020

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

AUTOR:

Br. Alcoser Villalobos, Rosalino (ORCID: 0000-0003-1316-3071)

ASESOR:

Dr. Ulloa Parravicini, César Eduardo (ORCID: 0000-0002-0127-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad y Gestión Educativa

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mí querida esposa e hijos, por el constante apoyo moral, sus palabras de aliento en momentos de debilidad y cansancio.

Además, dedico a los estudiantes que deseen ampliar sus conocimientos y puedan tomar de referencia esta investigación para futuros trabajos.

Rosalino Alcoser Villalobos

Agradecimiento

A Dios Todopoderoso por dar salud vida y conocimiento en la elaboración de este proyecto.

A mí querida esposa e hijos por brindar el apoyo económico y moral.

Al Dr. César Eduardo, Ulloa Parravicini, por su acertado asesoramiento en la tutoría

Agradezco a los docentes de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Piura - Perú, por compartir sus conocimientos que influyeron en la formación.

Rosalino Alcoser Villalobos

Índice de contenidos

Pág.

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Índice de anexo	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	12
3.2. Operacionalización de las variables	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
4.1. Análisis descriptivo.....	19
4.2. Análisis inferencial	23
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	36

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1: Operacionalización de las variables	14
Tabla 2: Muestra de la investigación	16
Tabla 3: Análisis descriptivo del objetivo general	19
Tabla 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 1	20
Tabla 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 2	21
Tabla 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 3	22
Tabla 7: Prueba de normalidad de la hipótesis general.....	23
5Tabla 8: Contraste de la hipótesis general	23
Tabla 9: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1	24
Tabla 10: Contraste de la hipótesis específica 1	24
Tabla 11: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2.....	25
Tabla 12: Contraste de la hipótesis específica 2	25
Tabla 13: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3.....	26
Tabla 14: Contraste de la hipótesis específica 3	26

Índice de gráficos

Pág

Gráfico 1: Análisis descriptivo del objetivo general	19
Gráfico 2: Análisis descriptivo del objetivo específico 1	20
Gráfico 3: Análisis descriptivo del objetivo específico 2	21
Gráfico 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 3	22

Resumen

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad determinar la relación entre gestión educativa y calidad de una Institución educativa del Guayas, 2020. Para el desarrollo de este trabajo se realizó una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental – transversal de carácter correlacional asociativo, debido que las respuestas serán estudiadas sin alteración alguna en un tiempo determinado, con un enfoque cuantitativo basado en la encuesta con su instrumento, un cuestionario de 21 ítems que abarca a las variables, dimensiones e indicadores. Para la validez del instrumento contribuyeron 3 profesionales con título de cuarto nivel incluido el tutor de la tesis. Una vez validada la investigación se procede a realizar el Alfa de Cronbach en la que se obtuvo un $\alpha = 0,92$ señalando que el cuestionario es confiable, para ser aplicado a la muestra. Una vez recopilada la información necesaria se procede analizar mediante el programa estadístico SPSS en el que se para conocer el nivel de relación que existe se aplica el coeficiente de Spearman alcanzando un $Rho=0,370$ lo que permite aceptar la hipótesis alternativa, indicando que, si existe relación entre gestión educativa y calidad de servicio en una Institución educativa del Guayas, 2020.

Palabras Claves: Aprendizaje, Gestión educativa, Calidad de Servicio, Correlación, Enseñanza.

Abstract

The purpose of this research work is to determine the relationship between educational management and quality of an educational institution in Guayas, 2020. For the development of this work, a descriptive research was carried out, with a non-experimental - cross-sectional design of an associative correlational nature, Because the answers will be studied without any alteration in a certain time, with a quantitative approach based on the survey with its instrument, a 21-item questionnaire that covers the variables, dimensions and indicators. Three professionals with a fourth level degree, including the thesis tutor, contributed to the validity of the instrument. Once the research has been validated, the Cronbach's Alpha is carried out in which an $\alpha = 0.92$ was obtained, indicating that the questionnaire is reliable, to be applied to the sample. Once the necessary information has been collected, we proceed to analyze using the SPSS statistical program in which the Spearman coefficient is applied to know the level of relationship that exists, reaching a $Rho = 0.370$ which allows us to accept the alternative hypothesis, indicating that, if there is relationship between educational management and quality of service in an educational institution of Guayas, 2020.

Keywords: Learning, Educational management, Quality of Service, Correlation, Teaching.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la educación se ha visto precedida por cambios muy significativos en América Latina como alrededor del mundo por lo que la gestión educativa también ha tenido que ir innovando para poder brindar un servicio de acorde a los nuevos requerimientos educativos por lo que varios autores en sus estudios han puntualizado la problemática existente como es el caso de Ortíz (2014) que en su estudio menciona que gestionar una escuela y crear procesos cualificados entre el directivo y la comunidad educativa, requiere de competencias institucionales, pedagógicas y comunitarias más especializadas en el director de los diferentes planteles educativos a nivel internacional. Estas demandas involucran experiencias cognitivas considerando los aspectos como el liderazgo, las interrelaciones, los procedimientos pedagógicos, los conocimientos, el dominio de aspectos tecnológicos, económico, legales, etc., que permiten mejorar la situación humana en las diversas relaciones que surgen en las instituciones. La dificultad de esto que se basa en “deber hacer”, es interpretada como la gestión escolar.

La UNESCO (2014) menciona que por mucho tiempo casi todo los países de Latinoamérica se dedicaron a no atender las diversas funciones de configuración del sistema educativo para concentrarse en los procedimientos de prestación de servicio; sin embargo, el resultado obtenido no fue favorable por los cambios profundos en las estructuras macro sociales, en donde el sistema de la educación se vio inmerso en un proceso inmediato de des configuración perdiendo totalmente la eficacia.

En este contexto García, Juárez y Salgado (2018) puntualiza que en la actualidad la gestión educativa del directivo ha apartado las actividades administrativas de las demás actividades entre ellas las docentes, técnicas y pedagógicas, siendo los directivos los encargados principales de las gestiones que se dan en una institución. Pero como el sistema educativo de Latinoamérica se encuentra en un cambio constante de renovación, surge la problemática ya que no todos los líderes directivos tienen la capacidad y responsabilidad para adaptarse de forma inmediata a los procesos de cambio, lo que afecta totalmente a la calidad de

servicio en la que están inmersa las buenas prácticas docentes con un eficiente proceso educativo.

En Ecuador el Ministerio de Educación (2017) en un informe publicado pone en evidencia que la gestión educativa tiene una gran deficiencia con respecto a asociar la dirección de las entidades con los materiales de la misma y recursos humanos. En donde, no se consigue comprender el papel fundamental de la gestión pedagógica por parte de las personas que cumplen con las funciones directivas en los planteles. Por lo que a pesar de que el ministerio de educación como encargado principal, han escatimado esfuerzos por brindar un servicio de calidad educativo a nivel del país, lo que no se ha conseguido en su totalidad, dado que aún existen muchas falencias en la gestión que realizan los líderes educativos, es así que esto se torna como una preocupación constante dado que en pleno siglo XXI las instituciones necesitan brindar un servicio de calidad en donde las gestiones educativas del director sean oportunas y eficaces.

En base a todo esto existe una problemática en la unidad educativa que forma parte de estudio, dado que la gestión del directivo no es tan eficiente y eso se ve reflejado en que el director pocas veces se interesa por conocer cuál es la calidad de servicio que se está ofreciendo al usuario, en cuanto a los resultados del proceso de la educación, a las buenas practicas docentes y si se está utilizando los contenidos curriculares oportunos, que permitan dar cumplimiento a los estándares de la educación.

A continuación, se procede al planteamiento de las interrogantes de la investigación ¿Cuál es la relación entre la Gestión educativa y Calidad de Servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la Gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020? ¿Cuál es la relación entre Gestión educativa y los contenidos curriculares de una Institución educativa del Guayas, 2020? ¿Cuál es la relación entre Gestión educativa y la práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020?

La justificación del estudio se basa en la relevancia social dado que se pretende erradicar esta problemática que conlleva a un sinnúmero de inconvenientes que aquejan al proceso de enseñanza aprendizaje, por lo que, si se consigue alcanzar el cometido, se beneficiará a la comunidad educativa en general. La conveniencia dado que con el análisis presentado se pretende evidenciar al director las falencias que existen en la institución educativa que forma parte de la investigación, dándole a conocer que esto está afectando a la calidad de servicio que brindan a la comunidad educativa. El aporte prácticas se basan en la resolución del fenómeno antes mencionado para alcanzar la eficiencia y eficacia en los diversos procesos educativos y conseguir que los docentes alcancen buenas prácticas. Para finalizar con la justificación del proyecto se presenta el aporte metodológico ya que este estudio servirá para soporte de futuras investigaciones.

A continuación, se presenta los objetivos de la investigación, en cuanto al objetivo general se tiene: Determinar la relación entre gestión educativa y calidad de una Institución educativa del Guayas, 2020. Así mismo se ha diseñado los objetivos específicos, Identificar la relación entre gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020. Determinar la relación entre gestión educativa y contenidos curriculares de una Institución educativa del Guayas, 2020. Determinar la relación entre gestión educativa y práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020.

De la misma forma se diseña las hipótesis alternativas y nulas. Hipótesis general H_a : Existe relación entre Gestión educativa y Calidad de Servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020. H_0 : No existe relación entre Gestión educativa y Calidad de Servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020. Hipótesis específicas: H_{aE1} : Existe relación entre Gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020. H_{aE2} : Existe relación entre Gestión educativa y contenidos curriculares oportunos de una Institución educativa del Guayas, 2020. H_{aE3} : Existe relación entre Gestión educativa y práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta los trabajos previos relacionados con el tema de estudio, estos antecedentes son de carácter internacional, nacional y local.

Existen estudios internacionales sobre las variables del estudio, en donde Tasayco (2017) menciona que la gestión educativa influye significativamente en la calidad de servicio de la unidad educativa objeto de estudio. Además, se pudo constatar que los directivos de las entidades rara vez se preocupan por analizar esta calidad que se brinda a los involucrados en el resultado de aprendizaje, de las expectativas, del cumplimiento de compromisos, de la atención entre otras de los alumnos y sus representantes, por lo que, esta calidad de servicio carece de eficiencia; es así que es evidente que para optimar la calidad de servicio debe estar presente la gestión del director.

Así mismo Canchaya (2019) en su estudio menciona que en la actualidad la educación ha cambiado tanto y con ellos, muchos factores como la gestión que realizan los directivos en los diversos planteles educativos dado que es el ente principal para dirigir a su equipo de trabajo por ende debe tener la capacidad de inspirar motivación en cada uno de los docentes que laboran en la entidad consiguiendo personas motivadas que sean capaz de brinda un servicio de excelente calidad. Además, puntualizó que la gestión educativa debe considerar las dimensiones institucionales y pedagógicas para poder brindar una educación que cumpla con los estándares de la educación.

De la misma manera Morales (2017) enfatiza que la gestión escolar y la calidad de servicios tiene una relación positiva por lo que si el directivo se preocupa por llevar a cabo una buena gestión escolar la calidad de servicio que se brinde en el plantel también será excelente, lo que conlleva a que los docentes trabajen por perfeccionar los procesos educativos, mejorando el aprendizaje de los educandos.

En cuanto a las investigaciones nacional, Morán (2015) concluye que como es evidente todos los planteles educativos cuentan con varios profesionales en la

educación por lo que, es indispensable tener un director que sea capaz de gestionar todo el accionar que se suscita dentro del plantel, pero en ocasiones el líder no hace una buena gestión, ocasionando que los docentes se encuentren desmotivados al realizar sus labores encargadas lo que afecta en general a la calidad de servicio que se brinda al personal educativo por lo que, la gestión que realice incide notoriamente en el proceso de aprendizaje que se brinde a los estudiantes.

En este mismo contexto Cantos y Reyes (2018), especificaron que en Ecuador el estándar de gestión educativa implementado hace 10 años atrás tiene una incidencia significativa en los planteles educativos, dado que directores y docentes por lo general conocen los lineamientos y como están relacionadas estas variables de estudio por lo que constantemente ratifican el acatamiento de los objetivos, fortaleciendo la calidad educativa, por medio de la actualización de los currículos educativos.

Con respecto a los estudios locales, Fuentes (2017), concluyó que las practicas del profesorado está relacionado con la gestión que realice el director ya que esta va de la mano con el proceso de enseñanza aprendizaje que se imparta en la educación.

A continuación se procede a definir teóricamente las variables y dimensiones que son parte del estudio.

El Ministerio de Educación (2017) conceptualiza a la gestión educativa como el proceso orientado a perfeccionar los propósitos educativos en las instituciones, fortaleciendo los aspectos institucionales, pedagógicos y comunitarios, dado que esta promueve la autonomía de las instituciones en el contexto de las políticas públicas, además ayuda al progreso de los procesos pedagógico, ajustado a la necesidades de la comunidad educativa.

Por ende, en una institución educativa la manera como lleva el director la administración o gestión es fundamental para el desarrollo de las actividades dentro de la misma. Esta Gestión es importante para la existencia, firmeza y

mejoramiento continuo de las instituciones educativas en las condiciones que actualmente son cambiantes. Dada que la gestión se entiende como el uso de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para el correcto uso de los recursos y desarrollo de las actividades. El termino Gestión puede generalizarse como la creación y mantenimiento de un ambiente laboral donde se usa los recursos, persona o grupos para alcanzar los resultados anhelados. (Koonz, 2010)

Por otra parte Zubiri (2012) señala que la Gestión Pedagógica está unida a la calidad de enseñanza y a la responsabilidad que ofrece el docente debido a que él está obligado a fortalecer el conocimiento y aprendizaje de los alumnos, creando y resaltando las habilidades y destrezas que ellos puedan llegar a tener.

Tal como lo mencionan en su texto la Gestión es generalizada, abarca todo un proceso de herramientas, recursos sea humano o materiales, para la realización de un trabajo hacia un objetivo en común. Debemos recordar que el campo de la gestión es extenso se puede categorizar en cuatro enfoques: Educativa, institucional, escolar y pedagógica. La cual se entiende que la gestión educativa se debe recalcar que el director deber estar en constante actualización para fortalecer el manejo de todo el proceso que se lleve a cabo con los estudiantes, encaminando al enriquecimiento y fortalecimiento a las instituciones con el objetivo de alimentar los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios, para tener la autonomía institucional para hacer frente a los requerimientos educativos, regionales, locales y mundial utilizando todas las herramientas a nivel institucional de manera eficiente y se vea el crecimiento.

Bartle (2007) menciona en su texto que las Dimensiones Institucionales o también llamada dimensión Social, de interacción o institucional de una comunidad o plantel educativo engloban las formas en las que las personas actúan o interactúan entre ellas dentro del mismo entorno. Dan a conocer su comportamiento al ejercer sus trabajos u obligaciones dentro de las mismas.

Al hablar de Dimensión institucional es importante dar conocer su origen desde otros punto de visto, la cual indica que la dimensión institucional, se enfoca en impulsar el manejo de la institución escolar hacia la meta a partir de la planificación educativa, por la cual es necesario conocer las habilidades, experiencias, prácticas y formas del entorno donde van a trabajar las personas involucrada en las tareas educativas. (Sánchez, 2017)

Bajo este contexto se entiende que la dimensión institucional se refiere a la relación o interacción de todos los recursos dentro de una institución sean ellos, autoridades educativas, personal administrativo, docentes, alumnado, personas de apoyo y personal externo que de alguna u otra manera se encuentre ligado al plantel educativo. Es importante que el director o mando administrativo de la institución conozca y se relacione con el comportamiento de todos los individuos que forman parte del plantel, ya que estos trabajaran en conjunto todos los recursos e implementos que se utilicen para la enseñanza académica, el directivo debe tratar a crear entornos de trabajo donde la eficacia vaya de la mano con el enriquecimiento que cada individuo pueda aportar. Los directivos que logren este resultado serán líderes capaces de transformar a sus docentes en un grupo sólido y fuerte para poder llegar al objetivo en común.

Desde este punto es importante la estrecha relación que puede haber entre directivos, docentes, alumnos, padres de familia y demás involucrados en el aprendizaje escolar y sistema pedagógico.

Es relevante conocer que la Dimensión Pedagógica es la que se basa al contenido de la enseñanza, a la idea del alumno y docente, a la relación pedagógica, a la esencia del conocimiento, a las estrategias didácticas y a la evaluación de dichas. Involucra en esta dimensión los trabajos realizados y las planificaciones del aula que el docente les ha dado, ósea explica de la diferencia que hay entre el proyecto y su realización. (Alfiz, 1997)

Por medio de esto nos aclara que para conocer la dimensión pedagógica es necesario conocer el proceso de enseñanza con el que se va a dar al alumno, de

esta manera ellos podrán entender y captar todo el material que se les está brindando en el salón de clases. La dimensión pedagógica hace énfasis en el contenido del material para la enseñanza del docente hacia el alumno. Se debe tener claro que dicho aprendizaje sea estudiado de cómo, cuándo y porque se da esa enseñanza dentro del aula y en el desenvolvimiento de la comunidad educativa.

Frigerio, Poggi, Tiramondi y Aguerro (2012) especifican que la dimensión comunitaria se conoce como un grupo de actividades institucionales que buscan la participación de las diversas partes en la toma de decisión en las actividades a realizar entorno a cada establecimiento. Involucra también la manera en la perspectiva cultural en el que cada plantel lleva sus demandas, las exigencias y los problemas que tiene de sus estudiantes o entorno. En este análisis es imprescindible el estudio reflexión sobre la cultura de cada escuela.

Hace énfasis a la participación social de las instituciones, a su apertura a varios grupos que hay en la comunidad, a la participación de ellos en la vida organizacional y a la participación de las instituciones en la vida comunitaria. La dimensión no solamente se enfoca en la participación de la comunidad en la vida de la escuela, sino también de la escuela en la vida comunitaria y a la calidad de servicio que se ofrece al individuo que desea ser parte del plantel educativo.

Adam, Everett, Hershauer, & Ruch (2011) puntualiza que la calidad es el grado en el cual un producto o servicio se alinean a los estándares establecidos, cumpliendo con las características que determinan su valor y rendimiento para la cual ha sido creado. Por lo que la calidad de servicio en el ámbito educativo esta determina por las buenas practicas docentes, las relaciones que surjan en el plantel, los contenidos curriculares y el eficiente proceso educativo impartido.

Para la cual es necesaria tener claro el concepto de la calidad de servicio que ofrece los establecimientos educativos. Entendemos que la calidad de enseñanza que se ofrece al alumnado debe ser eficiente ya que es un servicio que beneficia a toda una comunidad y nación por la cual esta calidad debe ser determinada por

medios varios factores como son: recursos materiales, recursos educativos, recursos humanos, la dirección académica, y aspectos pedagógicos. Es claro que la educación no puede ofertarse como un producto tangible o fabricado si no es dada como un servicio que se presta a los alumnos y debe ser brindada y evaluada de la manera más pertinente para su efectividad en el servicio y ofrecer buenas practicas docentes.

Las prácticas de enseñanza educacional no son nada más que las intervenciones educativas que ayudan con el crecimiento de actividades de aprendizaje en las que se alcance los objetivos planteados y también otras enseñanzas de más valor educativo (Márquez, 2002).

Dado a esto las eficientes prácticas docentes se basan en aquellas intervenciones que hace el docente en el proceso de enseñanza para incrementar los resultados, beneficiando la formación del estudiante. Para ellos hay que trabajar en una serie de métodos, por la cual el docente es un objeto de estudio extenso, objetivo e intencional en la que participa los significados, las percepciones y las acciones de los individuos implicados en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En la actualidad los procesos de enseñanza pedagógica son evolucionarias de acuerdo a los aspectos político, administrativo, normativo de la institución y país, limitan a sujetarse a estas leyes a los docentes.

Lo que se busca con lo mencionado anteriormente es que se entienda que un profesor nos es una máquina que da una clase, la dicta y pretenda que el alumno la entienda. De lo que se hace énfasis es en que un maestro debe ser un comunicador de su asignatura o especialidad que se le haya asignado, Por esta razón es importante comprender que la práctica docente de la que se ha mencionado tiene dos razones fundamentales; la cual es el comunicador ósea el profesor y la otra parte es al receptor que viene hacer el alumno, teniendo claro el papel que desempeña cada uno es importante en el ámbito curricular de los establecimientos educativos.

Según Fernández (2004) cuando se habla de currículo se refiere a la herramienta de profesionalización, de desarrollo profesional del docente y de la institución, e incluso de un progreso social desde el ámbito de servicio a la sociedad. De esta manera se prioriza que el currículo hace un doble trabajo como es el permitir pautas orientativas al docente y facilita las intenciones educativas.

Por otro ámbito (Stenhouse, 2010) lo define al currículo como un estudio en el cual ayudo aclarar la visión del desarrollo curricular como objeto dinámico, es decir, como un proceso de desarrollo en la práctica de la enseñanza de un producto ofertado en forma de diseño y planificación de la acción.

Debido a estos contextos se puede decir que el currículo educativo es una manera didáctica de los maestros, en la cual incluyen los criterios, el plan de estudio, la metodología a realizarse y los programas que se utilizara para dar al alumno una formación completa y necesaria. La cual este currículo debe tener todos los materiales académicos, humanos que se necesitaran para realizar el proyecto educativo señalado por la legislación actual, es decir, el currículo educativo es la estructura de varias asignaturas de cualquier establecimiento educativo sea este colegio, instituto o universidad, la cual especifica y define el proceso de enseñanza en cada ámbito.

Cuando se habla de un eficiente proceso de enseñanza y aprendizaje se entiende como una forma por el cual se entrega todos los conocimientos sobre una detallada materia, el rendimiento escolar es medido en base a su comportamiento. El enfoque principal de este estudio es identificar las representaciones sociales sobre la enseñanza y aprendizaje con el fin de lograr la manera de vincular a los docentes con su enseñanza.

Dicha enseñanza es monitoreada por personal autorizado externo al plantel por la cual el maestro está en toda la obligación de regirse a un plan de trabajo en cuanto a sus asignaturas aportando así todo su conocimiento, pero de manera eficiente para llegar a obtener en el alumno los resultados esperados. Por su parte el maestro debe buscar métodos o maneras de saber llegar al alumno con la

enseñanza, para que el estudiante se encuentre motivado y satisfecho por el logro obtenido en el aula de clases.

III. METODOLOGÍA

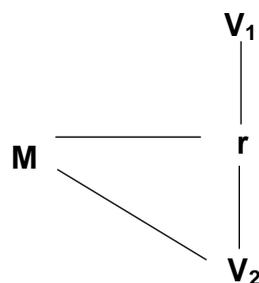
3.1. Tipo y Diseño de la investigación

González (2004), indica que la investigación básica tiene como objetivo desarrollar o modificar diversas teorías, garantizando los resultados de la investigación, emplea un método científico sin manipulaciones.

Es por esta razón que este análisis asume una investigación básica, pues se basa en finalidades prácticas e inmediatas, mediante el cual con el manejo de la información adquirida se lograrán resultados que proporcionen nuevas nociones al personal directivo y docente de Escuela fiscal del Guayas 2020.

El diseño de investigación está fundamentado en un diseño no experimental – transversal de carácter correlacional asociativo. Es no experimental ya que no existe alteración alguna en las variables, se las indaga de una forma común como se presentan en el presente estudio. Es transversal porque ya existe un período de tiempo y superficie determinada para el respectivo análisis de las variables y Correlacional asociativo porque tiene como objetivo primordial es describir como se relacionan las variables 1 con la variable 2 y sus dimensiones.

El diseño de la investigación correlacional asociativa sigue el esquema que muestra a continuación:



Dónde:

M= Docente de una escuela fiscal de Guayaquil, 2020.

V₁= Gestión educativa

V_2 = Calidad de servicio

r = relación entre gestión educativa y calidad de servicio

3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Gestión educativa	El Ministerio de Educación (2017) conceptualiza a la gestión educativa como el proceso orientado a perfeccionar los propósitos educativos en las instituciones, fortaleciendo los aspectos institucionales, pedagógicos y comunitarios, dado que esta promueve la autonomía de las instituciones en el contexto de las políticas públicas, además ayuda al progreso de los procesos pedagógico, ajustado a la necesidades de la comunidad educativa.	La gestión educativa involucra la dimensión institucional, pedagógica y comunitaria, por lo que para medir el nivel de la variable, dimensiones e indicadores se aplicará un cuestionario como instrumento de investigación.	Dimensión institucional Dimensión pedagógica Dimensión comunitaria	Relaciones interpersonales. Dirección para ejercer el cargo Fomentar el trabajo en equipo. Estrategias Enseñanza Aprendizaje Interés Problemática Recursos	Ordinal
Variable 2:	Adam, Everett, Hershauer, & Ruch (2011) puntualiza que la calidad es el grado en el	La calidad de servicio está determinada por las buenas practicas	Buenas practicas docentes	Eficiencia Eficacia Innovación	

Calidad de servicio	<p>cual un producto o servicio se alinean a los estándares establecidos, cumpliendo con las características que determinan su valor y rendimiento para la cual ha sido creado. Por lo que la calidad de servicio en el ámbito educativo esta determina por las buenas practicas docentes, las relaciones que surjan en el plantel, los contenidos curriculares y el eficiente proceso educativo impartido.</p>	<p>docentes, por los contenidos curriculares oportunos que propician un eficiente proceso de enseñanza. Para medir la variable, dimensiones e indicadores se aplicará un cuestionario como instrumento de investigación</p>	Á	Motivadores	Ordinal
			<p>Contenidos curriculares oportunos</p> <hr/> <p>Práctica pedagógica</p>	<p>Metodología creativa</p> <hr/> <p>Formación completa</p> <p>Aprendizaje eficiente</p> <p>Conocimientos</p> <p>Rendimiento escolar.</p>	

Elaborado por: Autor de la investigación

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014), es el conjunto de individuos que poseen determinadas características las cuales serán analizadas para desarrollar la investigación. La población seleccionada para nuestro trabajo está compuesta 35 docentes de una de escuela fiscal del Guayas 2020.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que la muestra es una parte de la población.

La muestra tomada se estableció en un muestreo no probabilístico intencional puesto que la población no excede los 100 integrantes por lo cual se ha considerado el total para muestra, se la detalla a continuación:

Tabla 2: Muestra de la investigación

Detalle	Varones	Mujeres	Total
Docentes	17	18	35
Total	17	18	35

Fuente: Secretaría de una Escuela fiscal del Guayas 2020.
Elaborado por: Autor de la investigación

Criterio de Inclusión: Directivo y Docentes con nombramientos

Criterio de Exclusión: Personal administrativo, personal de limpieza y docentes contratados.

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

La técnica de investigación utilizada para el presente estudio se basó en la encuesta permitiendo recopilar información indispensable para dar solución al problema detectado. La encuesta hace uso de su propio instrumento, denominado cuestionario, este consta con diseños de 21 ítems basados en las variables, dimensiones e indicadores.

Este instrumento se usó con el fin de conocer el nivel de las variables de estudio aplicando un lenguaje espontáneo y concreto en la elaboración de los ítems.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la validez del documento concierne al grado en el cual el instrumento utilizado mide la variable que pretende medir. La validez del cuestionario fue realizada por 3 profesionales con título de cuarto nivel, quienes fueron las personas idóneas quienes proporcionaron la pertinente validez al contenido del instrumento.

En lo relacionado a la confiabilidad se empleó el coeficiente del Alfa de Cronbach, para lo cual se realizó una prueba piloto para recolectar los datos para que permitieron determinar en qué medida de fiabilidad se encuentra la documentación, por lo que se obtuvo un valor de $\alpha = 0,92$, por lo que determinó que el instrumento era confiable y estaba listo para ser aplicado a la muestra del estudio.

3.5. Procedimiento

El procedimiento para el desarrollo de la investigación mediante la recopilación de información e interpretación, se la detalla a continuación:

1. Se solicitó al directivo de la institución destinada a la investigación, un documento donde considere la factibilidad de realizar un estudio sobre la problemática suscitada en la misma.
2. Se pidió la concerniente autorización que permita tomar la información específica para el progreso de la investigación.
3. Se aplicó el instrumento, con el fin de recolectar datos consistentes y coherentes útiles para para conseguir resultados y emitir conclusiones, recomendaciones.
4. Finalmente, se analiza la información en el programa SPSS Statistics 25.

3.6. Método de análisis de datos

El presente estudio se basa en el método deductivo, motivo que va de lo general a lo específico. También, persigue un enfoque cuantitativo, recolectando datos del lugar donde se produce el problema con el fin de otorgar una respuesta a las interrogaciones planteadas y comprobar las hipótesis diseñadas mediante el uso del estadístico de Pearson (R) utilizando el programa SPSS Statistics 25, lo que permitirá llegar a corroborar las diferentes teorías planteadas y obtener conclusiones veraces que aporten al tema de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación ha estimado los aspectos éticos manifestados por Hernández, Fernández, & Baptista (2014), los cuales se detallan a continuación:

- ✓ Responsabilidad en el manejo de la información
- ✓ Confiabilidad en todo el contenido expuesto.
- ✓ Honestidad en lo que respecta a la información de entidad parte del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Objetivo general: Determinar la relación entre gestión educativa y calidad de una Institución educativa del Guayas, 2020.

Tabla 3: Análisis descriptivo del objetivo general

Gestión educativa	Calidad de servicio							
	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	6	17,14%	1	2,86%	1	2,86%	8	22,86%
A veces	6	17,14%	12	34,29%	1	2,86%	19	54,29%
Siempre	2	5,71%	3	8,57%	3	8,57%	8	22,86%
Total	14	40,00%	16	45,71%	5	14,29%	35	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Descripción: En la tabla 3 se puede apreciar el análisis descriptivo entre las variables del estudio en donde los encuestados indican en un 22,86% que nunca la gestión educativa es la adecuada, mientras que el 54,29% menciona que esto se da a veces y el restante menciona que siempre existe una buena gestión educativa. En lo que respecta a la calidad de servicio el 40% menciona que esta nunca es buena, mientras que el 45,71% dice que está a veces es oportuna y para el restante esta calidad siempre es buena. Además, se puede observar que la intersección de las variables se da gestión educativa y calidad de servicio se da en la opción a veces para el 34,29% que representa a 12 docentes de la muestra.

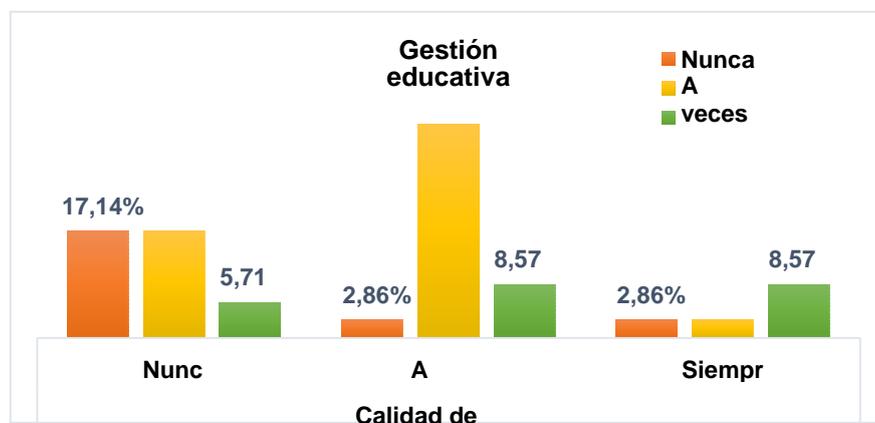


Gráfico 1: Análisis descriptivo del objetivo general

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Objetivo específico 1: Identificar la relación entre gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020.

Tabla 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 1

Gestión educativa	Buenas practicas docentes							
	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	3	8,57%	4	11,43%	1	2,86%	8	22,86%
A veces	8	22,86%	8	22,86%	3	8,57%	19	54,29%
Siempre	1	2,86%	6	17,14%	1	2,86%	8	22,86%
Total	12	34,29%	18	51,43%	5	14,29%	35	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Descripción: En la tabla 4 se puede apreciar el análisis descriptivo entre la variable del estudio y la dimensión 1 de la variable 2 en donde los encuestados indican en un 22,86% que nunca la gestión educativa es la adecuada, mientras que el 54,29% menciona que esto se da a veces y el restante menciona que siempre existe una buena gestión educativa. En lo que respecta a la dimensión buenas practicas docentes el 34,29% menciona que esta nunca es buena, mientras que el 51,43% dice que está a veces es oportuna y para el restante las buenas practicas docentes siempre son eficientes. Además, se puede observar que la intersección de la variable gestión educativa y la dimensión buenas prácticas docentes se da en la opción a veces para el 22,86% que representa a 8 docentes de la muestra.

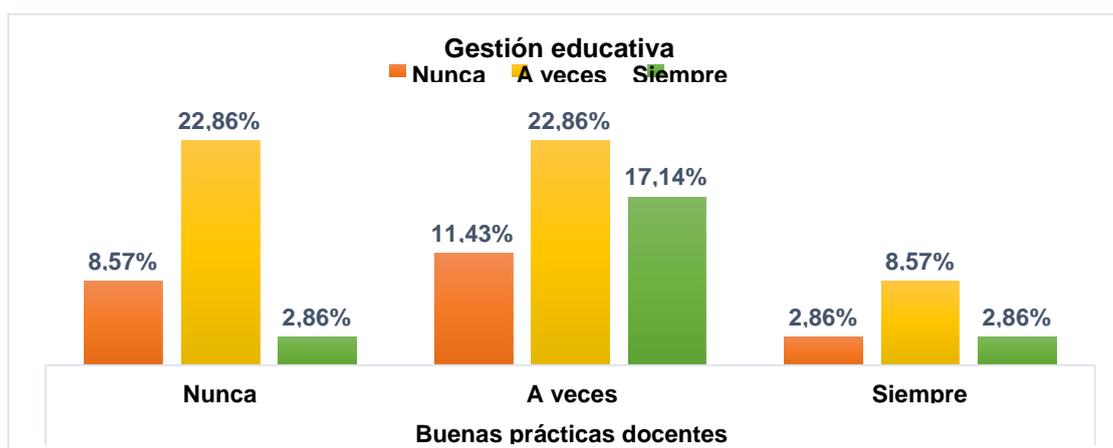


Gráfico 2: Análisis descriptivo del objetivo específico 1

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre gestión educativa y contenidos curriculares de una Institución educativa del Guayas, 2020.

Tabla 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 2

Gestión educativa	Contenido curriculares oportunos							
	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	5	14,29%	2	5,71%	1	2,86%	8	22,86%
A veces	6	17,14%	13	37,14%	0	0,00%	19	54,29%
Siempre	3	8,57%	3	8,57%	2	5,71%	8	22,86%
Total	14	40,00%	18	51,43%	3	8,57%	35	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Descripción: En la tabla 5 se puede apreciar el análisis descriptivo entre la variable del estudio y la dimensión 2 de la variable 2 en donde los encuestados indican en un 22,86% que nunca la gestión educativa es la adecuada, mientras que el 54,29% menciona que esto se da a veces y el restante menciona que siempre existe una buena gestión educativa. En lo que respecta a la dimensión contenido curriculares oportunos el 40% menciona que este nunca es eficiente, mientras que el 51,43% dice que este contenido a veces es oportuno y para el restante las buenas prácticas docentes siempre son eficientes. Además, se puede observar que la intersección de la variable gestión educativa y la dimensión contenido curriculares se da en la opción a veces para el 37,14% que representa a 13 docentes de la muestra.

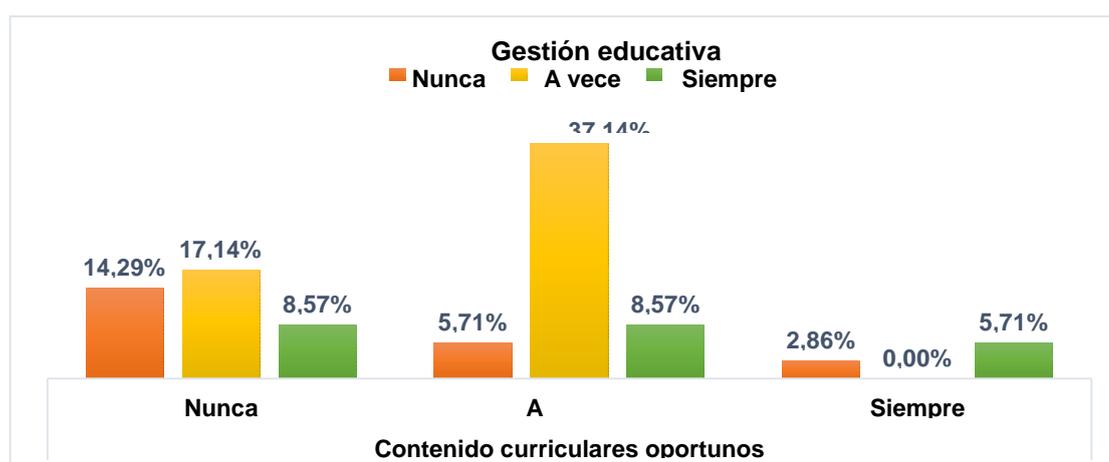


Gráfico 3: Análisis descriptivo del objetivo específico 2

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre gestión educativa y práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020.

Tabla 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 3

Gestión educativa	Práctica pedagógica							
	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	5	14,29%	3	8,57%	0	0,00%	8	22,86%
A veces	9	25,71%	9	25,71%	1	2,86%	19	54,29%
Siempre	2	5,71%	3	8,57%	3	8,57%	8	22,86%
Total	16	45,71%	15	42,86%	4	11,43%	35	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Descripción: En la tabla 6 se evidencia el análisis descriptivo entre la variable del estudio y la dimensión 3 de la variable 2 en donde los encuestados indican en un 22,86% que nunca la gestión educativa es la adecuada, mientras que el 54,29% menciona que esto se da a veces y el restante menciona que siempre existe una buena gestión educativa. En lo que respecta a la dimensión práctica pedagógica el 45,71% menciona que este nunca es eficiente, mientras que el 42,86% dice que esta práctica a veces es oportuna y para el restante las buenas practicas docentes siempre son eficientes. Además, se puede observar que la intersección de la variable gestión educativa y la dimensión contenido curriculares se da en la opción a veces para el 25,71% que representa a 9 docentes de la muestra.

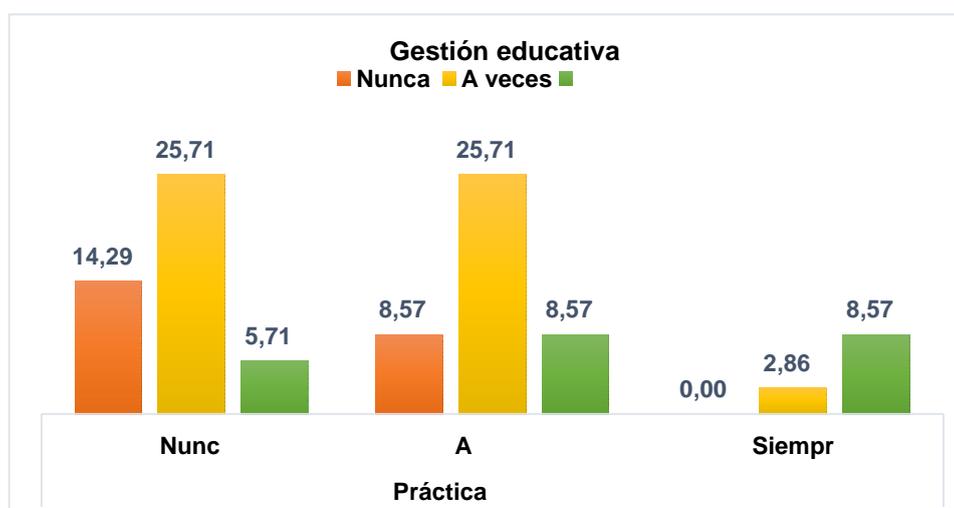


Gráfico 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 3
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

Tabla 7: Prueba de normalidad de la hipótesis general
Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	0,803	35	0,000
Calidad de servicio	0,788	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Tabla 8: Contraste de la hipótesis general

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	,370
		Sig. (bilateral)	0,029
		N	35

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Descripción: En la tabla 7 se presenta los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk dado que la muestra es de tan solo 35 docentes, en donde el nivel de significancia es $P=0,000$ lo que indica que es menor al margen de error 0,05 por lo que para el contraste de la hipótesis en la tabla 8 se aplica el coeficiente de Spearman dado que los datos no siguen una distribución normal. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5% (0,05) se obtuvo una significancia de $P=0,029$ en donde $0,029 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, Existe relación entre Gestión educativa y calidad de servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020. Además, se puede evidenciar que el coeficiente de correlación $Rho= 0,370$ evidencia que existe una relación significativa en un nivel bajo.

Hipótesis específica 1

Tabla 9: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	0,803	35	0,000
Buenas practicas docentes	0,792	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Tabla 10: Contraste de la hipótesis específica 1

		Buenas practicas docentes	
		Coefficiente de correlación	0,138
Rho de Spearman	Gestión educativa	Sig. (bilateral)	0,428
		N	35

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Descripción: En la tabla 9 se presenta los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, en donde el nivel de significancia es $P=0,000$ lo que indica que es menor al margen de error 0,05 por lo que para el contraste de la hipótesis que se muestra en la tabla 10 se aplica el coeficiente de Spearman dado que los datos no siguen una distribución normal. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5% (0,05) se obtuvo una significancia de $P=0,428$ en donde $0,428 > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula, No existe relación entre Gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020.

Hipótesis específica 2

Tabla 11: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión educativa	0,803	35	0,000
Contenido curriculares oportunos	0,766	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Tabla 12: Contraste de la hipótesis específica 2

		Contenido curriculares oportunos	
		Coeficiente de correlación	0,199
Rho de Spearman	Gestión educativa	Sig. (bilateral)	0,252
		N	35

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Descripción: En la tabla 11 se presenta los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, de la gestión educativa y contenidos curriculares en donde el nivel de significancia obtenido es de $P=0,000$ lo que indica que es menor al margen de error 0,05 por lo que para el contraste de la hipótesis que se muestra en la tabla 12 se aplica el coeficiente de Spearman dado que los datos no siguen una distribución normal. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5% (0,05) se obtuvo una significancia de $P=0,252$ en donde $0,252 > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula, No existe relación entre Gestión educativa y contenidos curriculares oportunos de una Institución educativa del Guayas, 2020.

Hipótesis específica 3

Tabla 13: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3
Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	0,803	35	0,000
Práctica pedagógica	0,769	35	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Tabla 14: Contraste de la hipótesis específica 3

		Práctica pedagógica
	Coeficiente de correlación	,346
Rho de Spearman	Gestión educativa	Sig. (bilateral) 0,042
	N	35

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Alcoser, Rosalino

Descripción: En la tabla 13 se presenta los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, en donde el nivel de significancia es $P=0,000$ lo que indica que es menor al margen de error 0,05 por lo que para el contraste de la hipótesis en la tabla 14 se aplica el coeficiente de Spearman dado que los datos no siguen una distribución normal. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5% (0,05) se obtuvo una significancia de $P=0,042$ en donde $0,042 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, Existe relación entre Gestión educativa y práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020. Además, se puede evidenciar que el coeficiente de correlación $Rho= 0,346$ evidencia que existe una relación significativa entre la variable y la dimensión en un nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

La presente discusión se la realiza en base a los objetivos e hipótesis planteadas en el capítulo 1. En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre gestión educativa y calidad de una Institución educativa del Guayas 2020, expuesta en la tabla 7, en la que se emplea el coeficiente de Spearman en donde con un $Rho= 0,370$ determina que el nivel de correlación es bajo y con una significancia de $P=0,029$ resultando ser menor que el margen de error 0.05 se procedió aceptar la hipótesis alternativa, lo que afirma que existe relación entre gestión educativa y calidad, tomando encuentra estos resultados se concuerda con el estudio de Canchaya (2019) que concluye que en la actualidad la educación ha cambiado tanto y con ellos, muchos factores como la gestión que realizan los directivos en los diversos planteles educativos dado que es el ente principal para dirigir a su equipo de trabajo por ende debe tener la capacidad de inspirar motivación en cada uno de los docentes. Por otro lado Adam, Everett, Hershauer, & Ruch (2011) señala que la calidad es el grado en el cual un producto o servicio se alinean a los estándares establecidos, también esta lo expuesto por el Ministerio de Educación (2017) el cual recalca a la gestión educativa como el proceso orientado a perfeccionar y mejorar la calidad educativa en las instituciones, fortaleciendo los aspectos institucionales, pedagógicos y comunitarios, dado que esta promueve la autonomía de las instituciones. Por la cual se entiende que la gestión educativa es la parte clave en todo proceso pedagógico a nivel institucional.

De la misma manera se procede a obtener la discusión del primer objetivo específico que es identificar la relación entre gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020, cuyos datos son expuestos en la tabla 9, en la cual se emplea el coeficiente de Spearman, dado que los datos no siguen una distribución normal, y alcanzando un $Rho=0,138$ lo que evidencia que existe un nivel bajo de correlación y con una significancia $P=0,428$ mayor a 0,05 se procedió aceptar la hipótesis nula que menciona que no existe relación entre gestión educativa buenas practicas docentes. Estos hallazgos encontrados en la investigación se opone con el estudio realizado por

Morales (2017) en donde enfatiza que la gestión escolar tiene una relación positiva por lo que si el directivo se preocupa por llevar a cabo una buena gestión docente la calidad de servicio que se brinde en el plantel también será excelente, lo que conlleva a que los docentes trabajen por perfeccionar los procesos educativos, mejorando el aprendizaje de los educandos. Por otra parte indica Márquez, (2002) que las prácticas de enseñanza educacional no son nada más que las intervenciones educativas que ayudan con el crecimiento de actividades de aprendizaje en las que se alcance los objetivos planteados y también otras enseñanzas de más valor educativo.

Se procede a realizar el detalle de la discusión del objetivo 2 para la cual el objetivo fue determinar la relación entre gestión educativa y contenidos curriculares de una Institución educativa del Guayas, 2020, demostrando los datos en la tabla 12, donde se aplica el coeficiente de Spearman dado que los datos no siguen una distribución normal; se obtiene un nivel de significancia de $P=0,252$ lo que indica que es mayor al margen de error 0,05 para la cual se procedió aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa, es decir, no existe relación entre gestión educativa y contenidos curriculares. Los resultados descubiertos en la investigación, contradicen la teoría expuesta por Fernández (2004) quien habla de contenidos curriculares a la herramienta de profesionalización, de desarrollo profesional del docente y de la institución, e incluso de un progreso social desde el ámbito de servicio a la sociedad. Como también menciona Stenhouse (2010) que el currículo ayuda aclarar la visión del desarrollo curricular como objeto dinámico es decir, como un proceso de desarrollo en la práctica de la enseñanza de un producto ofertado en forma de diseño y planificación de la acción. Para ello se entiende que los contenidos curriculares se deben llevar a cabo en su plenitud para el buen desempeño de todas las partes involucradas para el desarrollo y mejoramiento del plan educativo.

En cuanto al objetivo específico 3, Demostrar la relación entre gestión educativa y práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020. Para la cual se evidencia en la tabla 14 los resultados del coeficiente de Spearman, cuyo valor

es de $Rho= 0,346$ donde muestra que el nivel de correlación es bajo y con una de significancia de $P=0,042$ menor al margen de error de $0,05$ por lo que acepta la hipótesis alternativa afirmando que existe relación entre gestión educativa y práctica pedagógica. Estos resultados concuerdan con una investigación efectuada por Fuentes (2017), en el cual indica que las practicas del profesorado esta relacionado con la gestión que realice el director ya que esta va de la mano con el proceso de enseñanza aprendizaje que se imparta en la educación, como lo especifica Zubiri (2012) en su teoría al hablar que la práctica Pedagógica está unida a la calidad de enseñanza y a la responsabilidad que ofrece el docente debido a que él está obligado a fortalecer el conocimiento y aprendizaje de los alumnos, creando y resaltando las habilidades y destrezas que ellos puedan llegar a tener de tal manera que los estudiantes se desarrollen en su máximo potencial.

VI. CONCLUSIONES

Se determina que, si existe un nivel de relación bajo entre la gestión educativa y la calidad de una institución educativa del Guayas, 2020, este valor se conoció por el valor de $Rho= 0,370$ y una $P=0,029 < 0,05$.

Se Identifica que, no existe relación entre gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020, esto se dedujo por medio del coeficiente de Spearman $Rho=0,138$ y una $P=0,428 > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis de la investigación.

Se determina que, no existe relación entre la gestión educativa y los contenidos curriculares de una Institución educativa del Guayas, 2020, se llegó a esta conclusión porque se obtuvo los valores de $Rho=0,199$ y una $P=0,252 > 0,05$, por lo que se confirmó la nulidad de las relaciones entre la variable y la dimensión.

Se determina que, si existe un nivel bajo de relación entre la gestión educativa y la práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020, esto se detalla por medio del coeficiente de Spearman $Rho= 0,346$ y una $P=0,042 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la relación entre la variable y la dimensión mencionada anteriormente.

VII. RECOMENDACIONES

A los gestores educativos ser auto dinámico y dar más prestigio a la formación profesional por parte de los docentes para que su formación ayude a mejorar el estatus académico al ofrecer su práctica profesional.

A los directivos buscar nuevos paradigmas enfocados en renovar la metodología de aprendizaje-enseñanza para lograr una formación completa para los docentes y alumnos.

A los directivos hacer un análisis en base a las necesidades actuales de los estudiantes para retroalimentar su plan pedagógico y así impartir nuevas enseñanzas en la práctica educativa.

A las docentes crear nuevos procesos innovadores para ofertar un servicio de calidad a los estudiantes.

REFERENCIAS

- Adam, Everett, Hershauer, J., & Ruch, W. (2011). *Su Medicion Como Base Del Mejoramiento*. Mexico: Español Spa.
- Alfiz, I. (1997). *El Proyecto Educativo Institucional*. Rio Gallegos: AIQUE.
- Arar, K., Haj, I., Abramovitz, R., & Oplatka, I. (2016). Ethical leadership in education and its relation to ethical decision-making: The case of Arab school leaders in Israel. *Journal of Educational Administration*. ISSN: 0957-8234, 54(6), pp 647-660.
- Bartle. (2007). *Diseño de Proyectos Comunitarios*. CEC.
- Breda, A. (2020). Characteristics of the didactic analysis carried out by teachers to justify the improvement of mathematics teaching. *Bolema: Boletim de Educação Matemática*, 34(66), pp 121-145.
- Canchaya, C. (2019). *Gestión Educativa Y Satisfacción De Calidad De Servicio Educativo Desde La Perspectiva De Los Padres De Familia En La Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018*. Piura, Perú: Universidad César Vallejo.
- Cantos, M., & Reyes, J. (2018). The new model on educational management and its impact on the education in primary schools in the parish of Cañar, Ecuador. *Revista Killkana Sociales*. ISSN 2528-8008, 2(4), pp 76-99.
- Castillo, S. (2008). Pedagogical proposal based on constructivism for the optimal use of ict in the teaching and learning of mathematics. *Revista latinoamericana de investigación en matemática educativa*. ISSN 2007-6819, 11(2).
- Córnejo, J. (2014). Professional practices in initial Teacher education: analysis and optimization of its contributions to those who learn and to those who teach to learn "to teach". *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 40(Especial), pp 76-89.
- Deng, F., Chai, C., Tsai, C., & Lee, M. (2014). The relationships among Chinese practicing teachers' epistemic beliefs, pedagogical beliefs and their beliefs

about the use of ICT. *Journal of Educational Technology & Society*, 17(2), pp 245–256.

Fernandez, A. (2009). Metodologías activas para la formación de competencias. *Educatio siglo XXI*.

Fernandez, M. (2004). *El Desarrollo Docente en los Escenarios del Currículum y la Organización*. España: Universidad de Granada.

Fraile, A., Aparicio, J., Asún, S., & Rosario, R. (2018). The Formative Evaluation of Generic Competences in the Training of Physical Education Teachers. *Estudios pedagógicos. ISSN 0718-0705*, 44(2).

Frigerio, Poggi, Tiramondi, & Aguerro. (2012). *Las instituciones Educativas*. Buenos Aires: Flacso.

Fuentes, J. (2017). *La gestión educativa y su relación con la práctica docente una institución educativa de Guayaquil, 2016*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil.

García, B., Loredó, J., & Carranza, G. (2008). Analysis of the Teacher's Educational Practice: Didactic Thinking, Interaction and Reflection. *Revista electrónica de investigación educativa. ISSN 1607-4041*, pp 112-119.

García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). School management and educational quality. *Revista Cubana de Educación Superior. ISSN 0257-4314*, 37(2).

Gonzalez, A. (2004). Investigación básica y aplicada en el campo de las ciencias económicoadministrativas. *Revista "Ciencia Administrativa Universidad Veracruzana"*, 1, pp. 39-50.

Hernández, C., Arévalo, M., & Gamboa, A. (2016). Ict Skills for Professional Development teaching in Basic Education. *Praxis & Saber*, 7(14), pp 34-46.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Kajatt, V., & Torres, A. (2014). Docent competencies: The challenge of higher education. *Innovación educativa. ISSN 1665-2673*, 14(66), pp 112-119.

- Koonz, H. (2010). *Management*. España: McGraw-Hill.
- Marquez, G. (2002). *Buenas Practicas Docentes*. España: Revista Electronica Dim.
- Ministerio de Educación. (2017). *Gestión educativa para directivos*. Quito, Ecuador: Minduc.
- Morales, F. (2017). "Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, año 2016". Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo.
- Morales, I., Torres, B., & Rendón, I. (2018). The educational leadership of the University of Guayaquil. *Conrado*. ISSN 1990-8644, 14(63), pp 54-63.
- Morán, N. (2015). *Gestión educativa y su incidencia en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la Escuela de Educación Básica "Dr. José María Velasco Ibarra" durante el periodo lectivo 2015 –2016*. Milagro, Ecuador: UNEMI.
- Ortíz, A. (2014). *El liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa*. Tegucigalpa, México: Universidad Pedagógica Nacional "Francisco Morazán".
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Raiola, G. (2017). Motor learning and teaching method. *Journal of Physical Education and Sport*, 17(5), pp 2239 - 2243.
- Rasku-Puttonen, H., Virtanen, A., Klemola, U., & Kostiainen, E. (2016). Developing social competence and other generic skills in teacher education: applying the model of integrative pedagogy. *European Journal of Teacher Education*, 39(3), pp 368-387.
- Ribechini, G. (2012). *Ingenuity to innovate, Innovate with ingenuity*. Italia: Education.
- Ruiz, M. (2017). Play: an Important Tool for Children's Integral Development in Early Childhood Education. *Educación infantil*, pp 24-47.

- Sampieri, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw Hill Education.
- Sanchez, K. (2017). *Gestion y Calidad Educativa*. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2014). *Quality in educational services*. España: Díaz de Santo.
- Stenhouse, L. (2010). *Investigacion y Desarrollo del Curriculum*. España: Morata S.A.
- Tamayo, M. T. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA.
- Tasayco, C. (2017). *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016*. Piura, Perú: Universidad César Vallejo.
- UNESCO. (2014). *Situación educativa de América Latina y el Caribe*. Chile: EPT-PRELAC.
- Zubiri, J. (2012). *Los Modelos Pedagogicos*. Pupayan: Instituto Alberto Merani.

ANEXOS

Anexo 1: Ficha del instrumento

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRE: Alcoser Villalobos, Rosalino

OBJETIVOS: Establecer los niveles de gestión educativa y calidad de servicio para determinar la relación existente.

AUTOR ORIGINAL: Lcdo. Alcoser Villalobos, Rosalino

DURACIÓN: 3 días

SUJETOS DE APLICACIÓN: 35 docentes

PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

Puntuación numérica	Rango o nivel
1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

Anexo 2: Instrumento

CUESTIONARIO DE GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL GUAYAS, 2020				
Dirigido al personal docente de una Institución educativa del Guayas, 2020.				
ESTIMADO (A): Lo saludo cordialmente, y al mismo tiempo le pido responde las siguientes preguntas, marcando con una X una de las 5 alternativas que creas conveniente. Recuerde que esta encuesta es totalmente anónima.				
Nº	ÍTEMS	Opciones de Respuestas		
		Nunca	A veces	Siempre
Variable 1: Gestión educativa				
D1: Dimensión institucional		1	2	3
1	La gestión que se realiza en la institución por parte del directivo procura fomentar las relaciones interpersonales.			
2	El director direcciona de forma eficiente la gestión educativa lo que permite brindar un servicio de calidad a los involucrados.			
3	En la institución se fomenta el trabajo en equipo como parte fundamental del proceso docente.			
D2: Dimensión pedagógica		1	2	3
4	La gestión educativa está basada en estrategias que permiten una mejora en el proceso educativo.			
5	La gestión que realiza el director incentiva a ofrecer una enseñanza de calidad.			
6	La gestión educativa de la institución promueve un aprendizaje oportuno que permite alcanzar los estándares educativos.			
D3: Dimensión comunitaria		1	2	3
7	La gestión educativa de la institución se basa en los intereses de la comunidad escolar.			
8	La gestión educativa se basa en la resolución de los problemas que surgen en la institución.			
9	La gestión educativa busca a proveer de los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad a la comunidad en general.			
Variable 2: Calidad de servicio				
D1: Buenas practicas docentes		1	2	3
10	Lo docentes desempeñan sus funciones enfocados en las buenas prácticas de la profesión.			
11	La calidad de servicio en la institución se complementa con una eficiente practica de los docentes			

12	En la institución se cumplen con los objetivos y metas institucionales.			
13	La innovación es un aspecto elemental a la hora de impartir las clases.			
D2: Contenidos curriculares oportunos		1	2	3
14	En la institución el director se preocupa por que todos los docentes trabajen con los contenidos y recursos necesarios para la educación.			
15	El currículo que se aplica para dar las clases son motivadores que despiertan el interés en los educandos.			
16	La metodología que se emplea es activa y creativa, estipulada en los recursos tecnológicos de la actualidad.			
17	Se les brinda a los educandos una formación completa en el ámbito educativo.			
D3: Práctica Pedagógica		1	2	3
18	La práctica pedagógica en la institución puede ser considerada como adecuada.			
19	Con el aprendizaje de los educando se da cumplimientos a los estándares de la educación.			
20	La enseñanza que se provee en la institución les permite a los educandos alcanzar los conocimientos adecuados para el nivel de escolaridad.			
21	La enseñanza brindada les permite a los educandos obtener un rendimiento escolar oportuno.			

Observaciones: _____

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Matriz de validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión educativa y la calidad de servicio de una escuela fiscal de la Provincia del Guayas 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
GESTIÓN EDUCATIVA como el proceso orientado a perfeccionar los propósitos educativos en las instituciones, fortaleciendo los aspectos institucionales, pedagógicos y comunitarios, dado que esta promueve la autonomía de las instituciones en el contexto de las políticas públicas, además ayuda al progreso de los procesos pedagógico, ajustado a la necesidades de la comunidad educativa.	Dimensión institucional Es la relación o interacción de todos los recursos dentro de una institución sean ellos, autoridades educativas, personal administrativo, docentes, alumnado, personas de apoyo y personal externo que de alguna u otra manera se encuentre ligado al plantel educativo.	• Relaciones interpersonales.	La gestión que se realiza en la institución por parte del directivo procura fomentar las relaciones interpersonales.				X		X		X				
		• Dirección para ejercer el cargo	El director direcciona de forma eficiente la gestión educativa lo que permite brindar un servicio de calidad a los involucrados.				X		X		X				
		• Fomentar el trabajo en equipo	En la institución se fomenta el trabajo en equipo como parte fundamental del proceso docente.				X		X		X		X		
	Dimensión pedagógica Se basa al contenido de la enseñanza, a la idea del alumno y docente, a la relación pedagógica, a la esencia del conocimiento, a las estrategias didácticas y a la evaluación aplicada.	• Estrategias	La gestión educativa está basada en estrategias que permiten una mejora en el proceso educativo.				X		X		X		X		
		• Enseñanza	La gestión que realiza el director incentiva a ofrecer una enseñanza de calidad.				X		X		X		X		
		• Aprendizaje	La gestión educativa de la institución promueve un aprendizaje oportuno que permite alcanzar los estándares educativos.				X		X		X		X		

	<p>Dimensión comunitaria Es el grupo de actividades institucionales que buscan la participación de las diversas partes en la toma de decisión en las actividades a realizar entorno a cada establecimiento.</p>	<p>• Interés</p>	<p>La gestión educativa de la institución se basa en los intereses de la comunidad escolar.</p>				X		X		X		
		<p>• Problemática</p>	<p>La gestión educativa se basa en la resolución de los problemas que surgen en la institución.</p>				X		X		X		
		<p>• Recursos</p>	<p>La gestión educativa busca a proveer de los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad a la comunidad en general.</p>				X		X		X		
<p>CALIDAD DE SERVICIO Es el grado en el cual un producto o servicio se alinean a los estándares establecidos, cumpliendo con las características que determinan su valor y rendimiento para la cual ha sido creado.</p>	<p>Buenas practicas docentes Son aquellas intervenciones que hace el docente en el proceso de enseñanza para incrementar los resultados, beneficiando la formación del estudiante.</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Lo docentes desempeñan sus funciones enfocados en las buenas prácticas de la profesión.</p>				X		X		X		
			<p>La calidad de servicio en la institución se complementa con una eficiente practica de los docentes</p>										
		<p>Eficacia</p>	<p>En la institución se cumplen con los objetivos y metas institucionales.</p>				X		X		X		
		<p>Innovación</p>	<p>La innovación es un aspecto elemental a la hora de impartir las clases.</p>				X		X		X		
	<p>Contenidos curriculares oportunos Es la didáctica de los maestros, en la cual incluyen los criterios, el plan de estudio, la metodología a realizarse y los programas que se utilizara para dar al alumno una formación completa y necesaria.</p>	<p>Motivadores</p>	<p>En la institución el director se preocupa por que todos los docentes trabajen con los contenidos y recursos necesarios para la educación.</p>				X		X		X		
			<p>El currículo que se aplica para dar las clases son motivadores que despiertan el interés en los educandos.</p>										
		<p>Metodología creativa</p>	<p>La metodología que se emplea es activa y creativa, estipulada en los recursos tecnológicos de la actualidad.</p>				X		X		X		

		Formación completa	Se les brinda a los educandos una formación completa en el ámbito educativo.				X		X		X		X	
Práctica Pedagógica Es la forma por el cual se entrega todos los conocimientos sobre una detallada materia, el rendimiento escolar es medido en base a su comportamiento.	Aprendizaje eficiente		La práctica pedagógica en la institución puede ser considerada como adecuada.				X		X		X		X	
			Con el aprendizaje de los educando se da cumplimientos a los estándares de la educación.				X		X		X		X	
	Conocimientos		La enseñanza que se provee en la institución les permite a los educandos alcanzar los conocimientos adecuados para el nivel de escolaridad.				X		X		X		X	
	Rendimiento escolar		La enseñanza brindada les permite a los educandos obtener un rendimiento escolar oportuno.				X		X		X		X	

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión educativa y calidad de servicio

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la gestión educativa y la calidad de servicio.

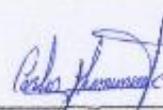
DIRIGIDO A: Docentes una Unidad Educativa del Guayas, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Humanante Cabrera Carlos Roberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Diseño Curricular

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión educativa y calidad de servicio

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la gestión educativa y la calidad de servicio.

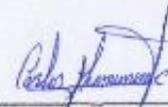
DIRIGIDO A: Docentes una Unidad Educativa del Guayas, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Humanante Cabrera Carlos Roberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Diseño Curricular

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			



FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. **Nombre del experto:** Carlos Roberto Humanante Cabrera
- 1.2. **Institución donde labora:** Unidad Educativa "Luis Alfredo Noboa Icaza" - Rector
- 1.3. **Tipo de documento:** Cuestionario de Gestión educativa y Calidad de servicio
- 1.4. **Título de investigación:** Gestión educativa y Calidad de servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

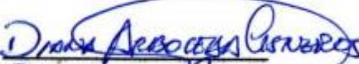
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado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

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión educativa y la calidad de servicio de una escuela fiscal de la Provincia del Guayas 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN EDUCATIVA como el proceso orientado a perfeccionar los propósitos educativos en las instituciones, fortaleciendo los aspectos institucionales, pedagógicos y comunitarios, dado que esta promueve la autonomía de las instituciones en el contexto de las políticas públicas, además ayuda al progreso de los procesos pedagógico, ajustado a la necesidades de la comunidad educativa.	Dimensión institucional Es la relación o interacción de todos los recursos dentro de una institución sean ellos, autoridades educativas, personal administrativo, docentes, alumnado, personas de apoyo y personal externo que de alguna u otra manera se encuentre ligado al plantel educativo.	• Relaciones interpersonales.	La gestión que se realiza en la institución por parte del directivo procura fomentar las relaciones interpersonales.			X		X		X		X		
		• Dirección para ejercer el cargo	El director direcciona de forma eficiente la gestión educativa lo que permite brindar un servicio de calidad a los involucrados.			X		X		X		X		
		• Fomentar el trabajo en equipo	En la institución se fomenta el trabajo en equipo como parte fundamental del proceso docente.			X		X		X		X		
	Dimensión pedagógica Se basa al contenido de la enseñanza, a la idea del alumno y docente, a la relación pedagógica, a la esencia del conocimiento, a las estrategias didácticas y a la evaluación aplicada.	• Estrategias	La gestión educativa está basada en estrategias que permiten una mejora en el proceso educativo.			X		X		X		X		
		• Enseñanza	La gestión que realiza el director incentiva a ofrecer una enseñanza de calidad.			X		X		X		X		
		• Aprendizaje	La gestión educativa de la institución promueve un aprendizaje oportuno que permite alcanzar los estándares educativos.			X		X		X		X		

		Formación completa	Se les brinda a los educandos una formación completa en el ámbito educativo.					X		X		X		
Práctica Pedagógica Es la forma por el cual se entrega todos los conocimientos sobre una detallada materia, el rendimiento escolar es medido en base a su comportamiento.	Aprendizaje eficiente		La práctica pedagógica en la institución puede ser considerada como adecuada.											
			Con el aprendizaje de los educandos se da cumplimiento a los estándares de la educación.				X		X		X		X	
	Conocimientos	La enseñanza que se provee en la institución les permite a los educandos alcanzar los conocimientos adecuados para el nivel de escolaridad.					X		X		X		X	
	Rendimiento escolar	La enseñanza brindada les permite a los educandos obtener un rendimiento escolar oportuno.					X		X		X		X	


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión educativa y calidad de servicio

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la gestión educativa y la calidad de servicio.

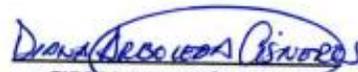
DIRIGIDO A: Docentes una Unidad Educativa del Guayas, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ARBOLED CISNEROS DIANA ALEJANDRA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: CUARTO NIVEL

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			


FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del experto:**
1.2. Institución donde labora:
1.3. Tipo de documento: Cuestionario de Gestión educativa y Calidad de servicio
1.4. Título de investigación: Gestión educativa y Calidad de servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

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

	cantidad y calidad.																			
xx6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación														x					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación														x					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores														x					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														x					

Piura, 03 de junio de 2020.

Mgr.: Diana Arboleda Cisneros
DNI: 1716737943
Teléfono: 0998563701
E-mail: dialejandra35@gmail.com

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión educativa y la calidad de servicio de una escuela fiscal de la Provincia del Guayas 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
GESTIÓN EDUCATIVA como el proceso orientado a perfeccionar los propósitos educativos en las instituciones, fortaleciendo los aspectos institucionales, pedagógicos y comunitarios, dado que esta promueve la autonomía de las instituciones en el contexto de las políticas públicas, además ayuda al progreso de los procesos pedagógico, ajustado a la necesidades de la comunidad educativa.	Dimensión institucional Es la relación o interacción de todos los recursos dentro de una institución sean ellos, autoridades educativas, personal administrativo, docentes, alumnado, personas de apoyo y personal externo que de alguna u otra manera se encuentre ligado al plantel educativo.	• Relaciones interpersonales	La gestión que se realiza en la institución por parte del directivo procura fomentar las relaciones interpersonales.				X		X		X				
		• Dirección para ejercer el cargo	El director direcciona de forma eficiente la gestión educativa lo que permite brindar un servicio de calidad a los involucrados.				X		X		X		X		
		• Fomentar el trabajo en equipo	En la institución se fomenta el trabajo en equipo como parte fundamental del proceso docente.				X		X		X		X		
	Dimensión pedagógica Se basa al contenido de la enseñanza, a la idea del alumno y docente, a la relación pedagógica, a la esencia del conocimiento, a las estrategias didácticas y a la evaluación aplicada.	• Estrategias	La gestión educativa está basada en estrategias que permiten una mejora en el proceso				X		X		X		X		
		• Enseñanza	La gestión que realiza el director incentiva a ofrecer una enseñanza de calidad.				X		X		X		X		
		• Aprendizaje	La gestión educativa de la institución promueve un aprendizaje oportuno que permite alcanzar los estándares educativos.				X		X		X		X		

	<p>Dimensión comunitaria</p> <p>Es el grupo de actividades institucionales que buscan la participación de las diversas partes en la toma de decisión en las actividades a realizar entorno a cada establecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interés 	La gestión educativa de la institución se basa en los intereses de la comunidad escolar.				x		x		x		X		
		<ul style="list-style-type: none"> • Problemática 	La gestión educativa se basa en la resolución de los problemas que surgen en la institución.				x		x		x		X		
		<ul style="list-style-type: none"> • Recursos 	La gestión educativa busca a proveer de los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad a la comunidad en general.				x		x		x		X		
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Es el grado en el cual un producto o servicio se alinean a los estándares establecidos, cumpliendo con las características que determinan su valor y rendimiento para la cual ha sido creado.</p>	<p>Buenas practicas docentes</p> <p>Son aquellas intervenciones que hace el docente en el proceso de enseñanza para incrementar los resultados, beneficiando la formación del estudiante.</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Lo docentes desempeñan sus funciones enfocados en las buenas prácticas de la profesión.</p>				x		x		x		X		
			<p>La calidad de servicio en la institución se complementa con una eficiente practica de los docentes</p>				x		x		x		X		
		<p>Eficacia</p>	<p>En la institución se cumplen con los objetivos y metas institucionales.</p>				x		x		x		X		
		<p>Innovación</p>	<p>La innovación es un aspecto elemental a la hora de impartir las clases.</p>				x		x		x		X		
	<p>Contenidos curriculares oportunos</p> <p>Es la didáctica de los maestros, en la cual incluyen los criterios, el plan de estudio, la metodología a realizarse y los</p>	<p>Motivadores</p>	<p>En la institución el director se preocupa por que todos los docentes trabajen con los contenidos y recursos necesarios para la educación.</p>				x		x		x		X		
			<p>El currículo que se aplica para dar las clases son motivadores que despiertan el interés en los educandos.</p>				x		x		x		X		

<p>programas que se utilizara para dar al alumno una formación completa y necesaria.</p> <p>Práctica Pedagógica Es la forma por el cual se entrega todos los conocimientos sobre una detallada materia, el rendimiento escolar es medido en base a su comportamiento.</p>	Metodología creativa	La metodología que se emplea es activa y creativa, estipulada en los recursos tecnológicos de la actualidad.					X					X		
	Formación completa	Se les brinda a los educandos una formación completa en el ámbito educativo.					X					X		
	Aprendizaje eficiente	La práctica pedagógica en la institución puede ser considerada como adecuada. Con el aprendizaje de los educando se da cumplimiento a los estándares de la educación.					X					X		
	Conocimientos	La enseñanza que se provee en la institución les permite a los educandos alcanzar los conocimientos adecuados para el nivel de escolaridad.					X					X		
	Rendimiento escolar	La enseñanza brindada les permite a los educandos obtener un rendimiento escolar oportuno.					X					X		



César E. Ulloa Parravicini
 Doctor en Administración de la Educación

Mgs.: César Eduardo Ulloa Parravicini
 DNI: 43650898
 E-mail: culloa@ucvvirtual.edu.pe

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión educativa y calidad de servicio

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la gestión educativa y la calidad de servicio.

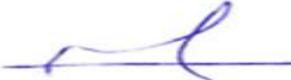
DIRIGIDO A: Docentes una Unidad Educativa del Guayas, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: César Eduardo Ulloa Parravicini

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto Nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			



César E. Ulloa Parravicini
Doctor en Administración de la Educación

Mgs.: César Eduardo Ulloa Parravicini

DNI: 43650898

E-mail: culloa@ucvvirtual.edu.pe

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. **Nombre del experto:**
 1.2. **Institución donde labora:**
 1.3. **Tipo de documento:** Cuestionario de Gestión educativa y Calidad de servicio
 1.4. **Título de investigación:** Gestión educativa y Calidad de servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

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

Anexo 4: Confiabilidad

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO																						
Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	TOTAL
1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	31
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	33
4	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	47
5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	31
6	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	23
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
9	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	31
10	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	33
11	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	27
12	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	43
13	3	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	43
14	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	34
VARIANZA	0,55	0,27	0,31	0,38	0,64	0,67	0,55	0,41	0,54	0,38	0,40	0,54	0,38	0,50	0,35	0,64	0,38	0,24	0,27	0,27	0,27	56,74

GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO

ALFA DE CRONBACH Nº DE ELEMENTOS

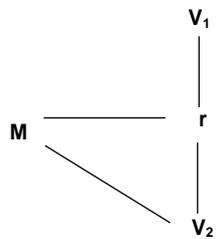
0,92

15

Anexo 5: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Gestión educativa y Calidad de servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión educativa y Calidad de Servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre gestión educativa y calidad de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>H_a: Existe relación entre Gestión educativa y Calidad de Servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p> <p>H₀: No existe relación entre Gestión educativa y Calidad de Servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Gestión educativa</p>	<p>Tipo: Investigación básica</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal – correlacional asociativa</p> 	<p>POBLACIÓN</p> <p>35 docentes</p>

ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICAS:	VARIABLE 2:		MUESTRA
<p>¿Cuál es la relación entre la Gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión educativa y los contenidos curriculares de una Institución educativa del Guayas, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión educativa y la práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020?</p>	<p>Identificar la relación entre gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre gestión educativa y contenidos curriculares de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p> <p>Demostrar la relación entre gestión educativa y práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p>	<p>H_{aE1}: Existe relación entre Gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p> <p>H_{0E1}: No existe relación entre Gestión educativa y buenas practicas docentes de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p> <p>H_{aE2}: Existe relación entre Gestión educativa y contenidos curriculares oportunos de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p> <p>H_{0E2}: No existe relación entre Gestión</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>Dónde: M= Docente de una escuela fiscal de Guayaquil, 2020. V1= Gestión educativa V2= Calidad de servicio r= relación entre gestión educativa y calidad de servicio</p>	<p>35 docentes</p>

		<p>educativa y contenidos curriculares oportunos de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p> <p>H_{aE3}: Existe relación entre Gestión educativa y práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p> <p>H_{0E3}: No existe relación entre Gestión educativa y práctica pedagógica de una Institución educativa del Guayas, 2020.</p>			
--	--	--	--	--	--