



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión institucional y calidad de servicio de los docentes en la  
Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria “Cereza-  
Bellavista”, Colonche, 2018

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

**AUTORES:**

González Asencio, Yojaira Mercedes (ORCID: 0000-0003-2365-611X)

Neira Santistevan, Jairo Francisco (ORCID: 0000-0003-3058-9939)

**ASESOR:**

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides (ORCID: 0000-0002-4512-6120)

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión y calidad educativa

PIURA - PERÚ

2021

## DEDICATORIA

*A Dios por prestarme la vida y poder realizar un objetivo más. A mis padres por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, por sus consejos, por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, y también a mis hermanos.*

*A mi novio: por su apoyo y ayuda incondicional.*

*Yojaira.*

*A Dios: por darme la vida y poder realizar un objetivo más. A mis padres por sus consejos y apoyarme siempre en mi camino de aprendizaje para poder lograr mis metas.*

*Jairo*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi vida y carrera profesional, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad por brindarme una vida llena de esperanza, aprendizajes, experiencias y sobre todo de felicidad. A mis padres: Ángel y Celia por su apoyo brindado por regalarme una excelente educación en el transcurso de mi formación, a mis hermanos Luis, Obdulía y Ángel quienes me apoyaron siempre, a mi querida abuelita Belia Inés que es como mi madre quien también me educo y me ayudo, a mis tíos (as), a mis primos (as), a toda mi familia que en algún momento me proporcionaron su ayuda para seguir estudiando. A mi asesor: Dr. Tamariz Nunjar Hildegardo por su asesoría, apoyo y dedicación en la realización de la presente investigación. A la Institución. Por brindarnos las facilidades para realizar nuestro trabajo de investigación. A mis amigos: por brindarme su apoyo y todos los que de una u otra manera me prestaron su ayuda.*

*Yojaira.*

*A Dios por regalarme la vida y cumplir un objetivo más en mi vida. Al culminar el presente trabajo investigativo, quiero dejar expresa mi gratitud imperecedera a todas y cada una de las personas que de una u otra forma me han brindado su apoyo incondicional. A mi esposa Sra. Shirley Alexandra Ramírez Soriano e hijos Christopher, Nicole, Paulette y Carolina por ser mi inspiración e impulso para seguir adelante. A la Institución Educativa: por permitirme realizar la tesis. A mis compañeros (as): por compartir cada momento de mi formación profesional, a todos los llevo siempre en lo más profundo de mi corazón.*

*Jairo*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y Diseño de investigación	20
3.2. Variable, operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	52

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución por género.	33
Tabla 2. Escalas del coeficiente de correlación	35
Tabla 3. Resultado de la gestión institucional y la calidad de servicio.	37
Tabla 4. Resultado entre la dimensión organización educativa y calidad de servicio.	39
Tabla 5. Resultado entre la dimensión liderazgo y calidad de servicio.	40
Tabla 6. Resultado de la dimensión innovación y la calidad de servicio.	41
Tabla 7. Resultado de la dimensión evaluación y la calidad de servicio.	42
Tabla 8. Resultado de la dimensión investigación y la calidad de servicio.	43
Tabla 9. Correlación entre la gestión institucional y calidad de servicio	44
Tabla 10. Correlación entre la dimensión organización educativa y calidad de servicio.	45
Tabla 11. Correlación entre la dimensión liderazgo y calidad de servicio.	46
Tabla 12. Correlación entre la dimensión innovación y la calidad de servicio.	47
Tabla 13. Correlación entre la dimensión evaluación y la calidad de servicio.	48
Tabla 14. Correlación entre la dimensión investigación y la calidad de servicio.	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Resultado de la gestión institucional y la calidad de servicio.	38
Figura 2. Resultado entre la dimensión organización educativa y calidad de servicio.	39
Figura 3. Resultado entre la dimensión liderazgo y calidad de servicio.	40
Figura 4. Resultado de la dimensión innovación y la calidad de servicio.	41
Figura 5. Resultado de la dimensión evaluación y la calidad de servicio.	42
Figura 6. Resultado de la dimensión investigación y la calidad de servicio.	43

## RESUMEN

El objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio de los docentes en la unidad educativa del milenio, Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018. La información se recolectó aplicando dos cuestionarios a una muestra de 25 docentes, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. La investigación fue no experimental de tipo correlacional, con diseño descriptivo - correlacional. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. El análisis de la información se efectuó mediante las pruebas estadísticas de Rho de Spearman, las que permitieron determinar la relación y correlación entre las variables. Los resultados también revelaron un predominio del nivel muy alto del 76% tanto en la gestión Institucional como en la calidad de servicio. También determinaron que existe una relación significativa entre ambas variables. Obteniéndose un coeficiente  $Rho = 0,664^{**}$  ( $p = 0,000 < 0.01$ ) que indicó una correlación alta, directa y significativa al nivel 0.01. Así mismo se hallaron relaciones significativas entre las cinco dimensiones de la variable 1 con la variable 2 obteniendo coeficientes de correlación  $0,798^{**}$ ,  $0,799^{**}$ ,  $0,646^{**}$ ,  $0,631^{**}$ ,  $0,607^{**}$  respectivamente.

Palabras clave: gestión institucional, calidad de servicio, organización educativa, liderazgo, innovación, evaluación, investigación.

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the relationship between the institutional management and the quality of service of the Teachers in the educational unit of the Millenium, Agricultural Technique “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018. The information was collected by applying two questionnaires to a sample of 25 teachers, which were validated by the respective validation matrix. The investigation was non-experimental of correlational type, with descriptive-correlational design. The study was processed under the quantitative method. The analysis of the information was carried out by the statistical tests and Rho of Spearman, which allowed to determine the relation and correlation between the variables. The results also revealed a prevalence of a very high level of 76% in both institutional management and quality of service. They also determined that there is a significant relationship between the two variables. Obtaining a coefficient  $Rho = 0.664^{**}$  ( $p = 0.000 < 0.01$ ), which indicated a correlation high, direct and significant to the level 0.01. It also found significant relationships between the five dimensions of variable 1 with variable 2 obtaining correlation coefficients  $0.798^{**}$ ,  $0.799^{**}$ ,  $0.646^{**}$ ,  $0.631^{**}$ ,  $0.607^{**}$  respectively.

Key words: institutional management, quality of service, educational organization, leadership, Innovation, evaluation, research.



## I. INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años diversos estudios en el ámbito educativo concluyen en una relación muy marcada entre la calidad de los servicios educativos y la gestión institucional; los cuales deben de asegurar la calidad en todos los sentidos. Los investigadores coinciden en que la gestión impulsada dentro de las instituciones educativas responde a procesos integrales que tienen como propósito la innovación y transformación de las mismas, cuyos logros son factibles de medición a través de la respuesta eficaz y pertinente de los servicios educativos brindados, traducidos en indicadores de calidad. (Ruíz, 2017).

“En Latinoamérica y el Caribe la calidad de la educación constituye un tema de constante debate y preocupación por parte de las instancias de control, razón por la cual es preciso avanzar en calidad educativa tomando en cuenta paridad de los aprendizajes con el propósito de mitigar los efectos nocivos de sus desventajas” (UNESCO, 2011). Hay que tener presente que la pésima calidad de la educación perjudica a los sectores de mayor vulnerabilidad y que poseen menos recursos; lo cual alimenta la desigualdad en todo su contexto.

Hay que tener presente que la gestión institucional y la calidad del servicio durante estas dos últimas décadas se han convertido en temas de interés para investigadores, debido a su impacto en el desempeño de los docentes. En la república de Ecuador, tenemos que los estudios sobre este tema ofrecen ilustraciones teniendo en cuenta la vinculación que se presenta entre la calidad de servicio y la gestión institucional inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de calidad varía en función del servicio brindado en cada centro de estudios.

La Unidad Educativa Técnica Agropecuaria: “Cerezal – Bellavista”, de la ciudad de Colonche; posee una infraestructura moderna, se observan debilidades y limitaciones referidos a su capacidad operativa y de planeación lo cual pasa por factores tales como liderazgo, innovación, procesos de evaluación, investigación generada, fiabilidad institucional, capacidad de respuesta, seguridad formativa y garantía, empatía laboral, y materiales institucionales. Sin embargo, hoy en día es evidente la carencia de capacidad de gestión de muchas instituciones, cuyos

principales factores son la mala comunicación interna, la casi nula planificación participativa interna, así como la baja autoestima y falta de pertinencia de los actores en la organización y desarrollo de las labores educativas.

Las consecuencias más reiteradas de la mala gestión en las instituciones y la baja calidad de su servicio son: clima laboral inapropiado, falta promoción de proyectos, e inadecuado desarrollo de estrategias. Entre las posibles alternativas de solución se pueden considerar: la delegación de responsabilidades, adquisición de equipos modernos, distribución adecuada de los recursos, organigrama estratégico, bases de datos y adecuado control de asistencia.

La interrogante de la investigación se centra en la pregunta: ¿la gestión institucional se relaciona de manera significativa y directa con la calidad de servicio en la unidad educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal – Bellavista” de la parroquia de Colonche provincia de Santa Elena 2019?

El estudio es conveniente realizarlo debido a que anteriormente no se tienen registros de que otros docentes han analizado la vinculación entre las variables gestión institucional y calidad de servicio; las cuales son dos factores que influyen altamente en la eficiencia del profesorado, lo que incide directamente en el éxito de los centros educativos. Así mismo el estudio presenta relevancia social; considerando que otorga crédito a la unidad educativa y aporta con sus resultados a la comunidad en general. Del mismo genera implicaciones prácticas ya que los resultados aportan en el sentido de poder asumir mejores decisiones dentro de la gestión.

La investigación presenta valor teórico debido a que aporta con concepciones innovadoras relacionadas a la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos; los cuales servirán a otros investigadores de referencia para posteriores investigaciones. Por último, el estudio presenta también utilidad metodológica, debido a que ha permitido describir y evidenciar el mecanismo de investigación bajo el desarrollo de un procedimiento matemático; haciendo uso de la metodología, técnicas y herramientas validadas con pruebas de confiabilidad, los cuales podrían ser utilizadas por otros investigadores sobre el tema que nos encontramos analizando.

El propósito central busca determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio desde la perspectiva docente en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal – Bellavista”, de la parroquia de Colonche en el periodo lectivo 2019. Los objetivos específicos buscan el poder establecer la relación entre la organización educativa y la calidad de servicio; así como también comprobar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio; además de precisar la relación entre la innovación y la calidad de servicio de los docentes; también estimar la relación entre la evaluación y la calidad de servicio de los docentes; y por último confirmar la relación entre la investigación y la calidad de servicio desde la perspectiva docente en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal – Bellavista”, parroquia de Colonche, 2019.

La hipótesis de investigación pretende demostrar que existe<sup>1</sup> relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal – Bellavista”, parroquia de Colonche, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Areche, (2013) desarrollo una investigación en la cual abordo el tema de la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos; desde la perspectiva de los docentes y padres de familia. El propósito de la investigación fue estimar el resultado de la relacion entre ambas variables; la metodologia fue cuantitativa; el tipo de investigación correlacional y de diseño no experimenta transversal; se aplicó un cuestionario para poder obtener información en relación a las dimensiones e indicadores considerados; concluyendo que la gestión institucional es catalogada como buena por el 86% de los docentes, y 75% de los padres de familia; quines respaldan los resultados: la calidad del servicio educativo es calificada como buena por el 57% de los docentes y el 73% de los padres de familia; se concluye que la relación es calificada de positiva y significativa; con una ponderación alta entre las variables, el coeficiente tiene un valor de 0,774.

Readhead (2015), investigo también el tema de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo; el objetivo fue conocer el grado de relación entre ambas variables; así mismo cabe destacar que para tal efecto se hizo uso del enfoque cuantitativo; bajo un tipo de investigación correlacional y haciendo uso de un diseño no experimental de tipo transversal; la investigación recopilo los datos por medio de cuestionarios diseñados para tal fin; basados en el sistema SERVQUAL, dirigido a evaluar y diagnosticar la satisfacción del cliente externo; así mismo cabe señalar que la muestra fue de 317 clientes todos externos; concluyendo que la relación entre las variables mencionadas es directa y significativa.

Romaní. (2016); analiza el tema sobre la relación entre la gestión institucional y la formación profesional de los estudiantes de la carrera profesional Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – Perú; el cual fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo; cuyo objetivo fue analizar el factor de correlación; bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional; el tamaño de la muestra es de 51 sujetos; a quienes se aplicó un cuestionario; se concluye que la gestión institucional se presenta en una ponderación caracterizada como positiva y fuerte con correlación significativa hacia la formación profesional; así mismo cabe mencionar

que la totalidad de las dimensiones que se han analizado corresponde a la variable gestión institucional.

Segovia (2016); desarrollo también un estudio en la cual analiza la cultura organizacional y su relación con la gestión institucional en las Instituciones Educativas Públicas de Canto Rey; del distrito de San Juan de Lurigancho; el objetivo fue medir el grado de correlación de las variables; se utilizó un enfoque cuantitativo, haciendo uso de un tipo de investigación correlacional; y diseño no experimental; la investigación fue aplicada a 81 docentes; por medio de cuestionarios; por último se concluye que la relación es significativa entre ambas variables.

Bravo (2017), analiza el tema de la gestión educacional y de calidad de servicio en la institución educativa N° 55005 Divino Maestro, Andahuaylas – Apurímac; en la cual presenta como objetivo determinar el grado de correlación entre las variables; el enfoque aplicado fue el cuantitativo; así como también el tipo de investigación fue correlacional bajo un diseño no experimental; la muestra fue de 50 docentes; a quienes se aplicaron dos cuestionarios; cuyos resultados nos permiten concluir que entre ambas variables existe correlación alta y significativa.

Cárdenas (2017), analizo la influencia del proyecto educativo institucional en la gestión institucional del Instituto Superior Público "Filiberto García Cuéllar" de la localidad de Coracora – Ayacucho; el propósito de la investigación fue también medir los resultados de la correlación entre las variables; el estudio se basa en un enfoque cuantitativo; de tipo correlacional bajo un diseño no experimental; se trabajó con 29 docentes, 168 estudiantes y 7 administrativos; se aplicaron cuestionarios cuyos resultados detallan que la correlación es significativa, directa y alta.

Dioses (2017), analiza el tema del liderazgo y su relación con la gestión institucional en el Instituto Nacional Penitenciario – Lurigancho; el objetivo fue determinar la relación entre las variables. El enfoque de investigación es cuantitativo; de tipo correlacional; de diseño no experimental. La muestra fue de 46 personas; concluyendo que existe correlación significativa directa y positiva entre las variables del estudio.

Tafur (2017); investigo sobre la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia; el propósito de la investigación; fue la correlación de las variables; para ello la investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo; de tipo correlacional bajo un diseño no experimental transversal; la población corresponde a estudiantes únicamente; se hizo uso de la técnica de encuesta; aplicando para ello un cuestionario con calificación de escala de Likert; los resultados señalan que existe correlación de directa y significativa entre ambas variables.

Chauca (2016), en un estudio sobre la implementación de calidad de servicio en redes inalámbricas de área local, para la optimización del servicio de telefonía IP en Smart phones con cliente SIP; el enfoque utilizado fue cuantitativo; en el estudio se concluye que las llamadas se registran dentro de un rango de normalidad entre el 85% y 100%; así mismo la investigación precisa que la telefonía inalámbrica ha mejorado de manera significativa; por otra parte el indicador de pérdida se ubica en un 35%; cabe destacar que las conversaciones desarrolladas haciendo uso de la telefonía fluye dentro del contexto de la normalidad.

Reinoso (2015); estudia la gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro; en la república del Ecuador; el propósito de la investigación fue desarrollar una propuesta de un modelo que implemente las acciones que se precisan en el título; así mismo el estudio concluye que el personal debe de tener una mayor atención en capacitación; así mismo se debe de buscar el desarrollo de competencias para poder asegurar un mayor cumplimiento de expectativas; así mismo se evidencia que existe un deficiente manejo de conflictos y se presta poca atención a la resolución de problemas.

Pino, E. (2015), con su investigación referente a los indicadores de gestión institucional para el Gobierno autónomo descentralizado Municipal de Santa Elena, república del Ecuador; se tiene que el objetivo es analizar la relación entre las variables; el estudio desarrolla un enfoque cuantitativo, fue aplicado a 191 personas entre directivos, personal de servicios ocasionales y concejales; así mismo concluye que el 37% de servidores públicos considera como insuficiente la gestión para impartir capacitaciones continuas para potenciar la calidad de servicio; así

mismo un 18% refiere que el nivel de calidad de los servicios públicos, no es el adecuado; se tiene también que el 23% de personal, manifestó que las características que presenta la atención de las demandas a nivel interno y externo de la calidad de servicio es calificada como regular, debido a que la infraestructura es considerada no adecuada.

Hurtado (2017) considera que la gestión se define en relación a la conducción y manejo de los recursos humanos que integran una institución u organización; la cual responde a propósitos muy bien definidos y planificados; esperando que sus resultados sean medibles y alcanzables. Esta condición requiere de la posición sólida de gestores, así como también de especialistas que aportan con su conocimiento y experiencia en el logro de los requerimientos establecidos.

La gestión educativa se basa en el desarrollo de la organizativo en las unidades educativas; estas acciones se desarrollan de manera sistemática e intencional; sumando procedimientos de planificación curricular en sus distintas dimensiones; las cuales se determinan con el objetivo de alcanzar resultados que son satisfactorios y a la vez de calidad; entre los que se encuentran la gestión curricular y la gestión pedagógica; para tener un dominio claro de estos aspectos los procedimientos a desarrollar tienen que ser metódicos y con base administrativa; sumándose a ello la gestión efectiva de la enseñanza; se debe de tener en cuenta la búsqueda de innovadoras soluciones; así como también el progreso sostenido frente a las adversidades de gestión. La gestión tiene que tener claro que integra la principal acción de la administración; dicha condición es un elemento de tipo intermedio para poder alcanzar los objetivos planteados que se desean alcanzar, así como también la planificación respectiva. (Marconi, 2016).

La gestión al igual que otras variables de investigación presentan los denominados enfoques; es decir que la gestión de cualquier institución se fundamenta en alguna teoría que es considerada por quienes guían el trabajo. Para Areche (2013); los enfoques de gestión son: burocrático, sistemático y gerencial. El enfoque burocrático, tiene como base las siguientes características: los trámites se basan en normativas previamente instituidas por la autoridad educativa o la autoridad del sector o la autoridad gubernamental; así mismo tiene como fundamento el llamado fraccionamiento metódico; que conlleva al desarrollo de las actividades, que deben

de realizarse con anterioridad. También debe de considerarse la descripción de los puestos, que se realiza en función de las jerarquías determinadas y establecidas dentro de la gestión del talento humano; la cual tiene que tener como base el desarrollo de los procesos meritocráticos; previamente instaurados; que deben de tener la definición de las competencias laborales. Debe de promover también la especialización de los niveles jerárquicos superiores; el ambiente laboral con base al desarrollo de las relaciones profesionales prioritariamente y también personales; por último, está siempre la reglamentación y normatividad reglamentaria cuyo objetivo es poder regular la llamada operatividad institucional; condición que también la vuelve previsible.

Para Areche (2013); el enfoque sistemático, se caracteriza por que la totalidad todos los procedimientos que deben de ser el resultado de la adición del accionar de sus componentes; así mismo los objetivos deben de trascender a todo nivel de comprensión del ser humano. Por ello el sistema está bien definido al momento que sus componentes se encuentren organizados con su ambiente; el cual deberá estar condicionado a la multiplicidad de la tipología de su correspondencia. Por último, la integración es positiva en razón que la interacción y la coordinación también son positivas.

El enfoque gerencial, presenta también varias características que se deben de tener en cuenta para un desarrollo exitoso de este enfoque, el cual tiene como sustento la racionalidad que se deriva de un proceso ordenado, consecuencia de una razonada planificación.; así mismo debe de tenerse en cuenta la previsión; que también está asociada a la planificación y se enfoca en la temporalidad futura; la universalidad, que se define como una característica que integra varias secciones de la organización; así mismo posee flexibilidad en razón de la práctica de adaptación a los cambios eventuales; por último la continuidad que se refiere al monitoreo constante en cada una de sus etapas.

Tal como se ha señalado en cada uno de los enfoques explicados en los párrafos anteriores; las características que se presentan en cada uno de los enfoques mencionados poseen un alto grado de aplicación dentro del desarrollo detallado de cada uno de los procesos de gestión; estos procedimientos se presentan de manera detallada en las instituciones educativas dentro del contexto nacional.



La gestión institucional se define como un conjunto de acciones que se encuentran encaminadas y planificadas hacia el logro de los recursos de la organización con la finalidad de poder alcanzar las metas propuestas. Areche (2013); considera que la gestión institucional genera operatividad y dinamismo en el campo educativo. Guevara (2012); menciona que la gestión operacional es la sumatoria de procedimientos de manera integral; que a la vez es incluyente y calificada como participativa con el propósito de poder transformar las organizaciones. Elera (2010) se refiere a la gestión institucional como el conglomerado de acciones que dirigen ya delimitan los esfuerzos administrativos. Por último, Aldana (2013), considera que la gestión institucional es un conjunto de acciones que son planificadas previamente con el objetivo de poder alcanzar las metas trazadas.

Considerando todos los anteriores fundamentos podemos afirmar que la gestión institucional es la forma de cómo debe de direccionarse la institución educativa. Así mismo debe de considerarse que posee dimensiones las cuales son: organización educativa; liderazgo; innovación; evaluación e investigación. La dimensión organización educativa se refiere a poder conocer el significado que direcciona la gestión institucional. Areche (2013) la define como la actividad que cada colaborador debe de cumplir dentro de la estructura de la organización. Rodríguez (2016); considera que esta dimensión se conceptualiza como un proceso que se relaciona dentro de la estructura orgánica administrativa; asignando obligaciones y responsabilidades; por último, la organización educativa tiene también la responsabilidad de poder delegar los trabajos y compromisos.

La dimensión liderazgo es considerada esencial, generando relevancia dentro de la estructura operativa de la institución educativa; ya que se requiere de líderes que orienten los equipos de trabajo para poder alcanzar resultados que sean de beneficio para la comunidad educativa. Areche (2013); señala que el liderazgo se proyecta sobre toda persona; pero que a la vez es reconocido por los demás. Santillán (2015) manifiesta que los líderes de una organización determinan el accionar de los objetivos propuestos y brindan la orientación para poder alcanzarlos de manera conjunta. El liderazgo es pues un conjunto de habilidades y cualidades que posee una persona para poder alcanzar las metas, propósitos y objetivos que se han propuesto dentro de la organización.

La dimensión innovación, es presentada por diversos autores como un cambio permanente y dinámico que busca la adecuación al contexto emergente; es señalada como beneficiosa para la organización ya que produce novedades. Elera (2010) la define como un proceso que permite la actualización y orientación, así como también permite reestructurar los procedimientos educativos que se encuentran caducos; estableciendo los nuevos para un mejor contexto educativo. Areche (2013), considera que la innovación se caracteriza por modificar o redefinir las cosas nuevas por medio de apertura a nuevas ideas. La innovación requiere de actualización constante para poder desarrollar los procesos educativos.

La dimensión evaluación; se explica desde hace varias décadas por muchos investigadores; lo cual ha generado información diversa. Guevara (2012), considera que es un procedimiento para poder estimar las condiciones y factores que presenta la institución, carrera o programa. Areche (2013), señala que la evaluación debe de considerarse como elemento esencial para poder determinar la comprensión y el fortalecimiento dentro de la contextualización de los procedimientos catalogados como complejos, en donde se procura entender los hechos y explicarlos. Por último, se debe de tener en cuenta que la evaluación constituye un proceso de valoración con el objetivo de entender los sucesos.

Por último, la dimensión investigación; la cual actualmente ha generado una gran variedad de concepciones teóricas que hacen posible poder dar a conocer algunas conceptualizaciones y concepciones. Mariño (2016), considera que la investigación debe de orientarse al desarrollo de los procedimientos activos que procuran la solución de la problemática actual, así como también la posibilidad de generar nuevas ideas. Guevara (2012), manifiesta que la investigación en el campo educativo y dentro de la gestión institucional, está dirigida hacia la conceptualización de los procedimientos con el propósito de poder llegar a descubrir situaciones nuevas y de utilidad. Por ello la investigación educativa debe de ser considerada como un conjunto de tareas que se encuentran comprometidas al descubrimiento e innovación de nuevas ideas; aplicando procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos en la investigación.

Los principios bajo los cuales se rige la gestión, en términos de Lamo (2018); están asociados al cumplimiento de las tareas que se encuentran centrados en los

estudiantes; las autoridades y la jerarquía claramente definida; dichos principios se basan en la toma de decisiones; que deben de ser tomadas de forma participativa y con plena claridad del contexto en el cual se encuentran; así mismo el personal asignado a la institución educativa deberá de estar dotado de las competencias necesarias y de especialización; así mismo debe de existir entre ellos una fluida coordinación; claramente definida y desarrollarse bajos estándares de transparencia; lo cual permitirá el control y aplicar la evaluación de manera oportuna y eficaz para apostar por el mejoramiento continuo. Por último, los principios de gestión permitirán determinar las diferentes competencias que se deben de alcanzar dentro de la organización; ya que de esta manera las decisiones que se asuman deberán ser transparentes y participativas.

Es importante también señalar que la gestión institucional debe de tener como sustento la aplicación de instrumentos; los cuales son el eje fundamental para poder direccionar las acciones en las instituciones educativas. Hurtado (2017); manifiesta que los instrumentos orientados a la gestión institucional son necesarios para poder realizar la gestión de forma correcta; entre los instrumentos de mayor implicancia tenemos el Proyecto Educativo Institucional – PEI; seguido del Proyecto Curricular Institucional – PCI; el Plan Anual de Trabajo – POA y por último los Proyectos de Innovación. Cabe señalar que las herramientas de gestión posibilitan el desarrollo de mejores indicadores para poder evaluar el trabajo en el interior de la estructura de la institución educativa.

La gestión institución es importante; ya que ella radica el direccionamiento institucional; que busca poder conocer el saber cómo deseamos que nos perciban; así como también buscar el reconocimiento en el transcurso del tiempo; tiene sustento en el contexto educativo y social. Chuquiarque (2017), considera que la importancia de la gestión institución, promueve el direccionamiento y conducción de la institución educativa; que se orienta al logro de los objetivos institucionales; los que deben de estar claramente definidos; orientados de manera concreta; destacando en ellos las habilidades y los nuevos conocimientos acordes al contexto en el cual se encuentran y procurando que dichas condiciones se apliquen de forma contextualizada en el trabajo. Cabe destacar que la gestión institucional es

importante debido a que brindará los mecanismos necesarios para beneficio directo de la institución educativa.

La calidad se define de formas distintas, sin embargo, se enfatiza que la calidad debe ser considerada como una estrategia que permite competir; la calidad está asociada al mejoramiento constante, a la innovación, a la satisfacción de un servicio recibido; con resultados en el contexto físico o inmaterial; lo que se busca es poder brindar a los clientes la posibilidad de encontrar la satisfacción de sus requerimientos de forma explícita como implícita; por ello hay que tener en cuenta que implantar la calidad total conlleva a desarrollar formas de reingeniería que permitan la readaptación constante de la empresa o instituciones al contexto que demanda el mercado.

La calidad comprendida como un servicio de gestión institucional; se refiere a una nueva forma de gestionar; tomando como base conceptos o enfoques dinámicos que no se enmarcan dentro del concepto tradicional; ello implica tener en cuenta las prioridades que direccionan un proceso de gestión y cuya principal característica se refiere a la atención de dichos procesos, considerando un clima pertinente que se ajuste al nuevo escenario donde confluyen las metodologías y técnicas innovadoras para poder relacionarse de forma efectiva desarrollando políticas que permitan la interrelación de la comunidad en general para orientar el desarrollo pertinente del contexto en el cual se encuentra.

La calidad de servicio; se define como una respuesta de carácter satisfactorio; que se basa en la aplicación de pruebas estandarizadas; es decir, que los estudiantes deben de poder evidenciar mejores resultados, tras cada aplicación; dicha conducción debe de realizarse en base un análisis profundo tomando en cuenta la opinión de algunos autores, estudiosos de le tema; como Castillo (2019); quien considera que esta problemática a la cual se hace referencia se encuentra vinculada hoy en día al uso de la tecnología; que se ha vuelto necesaria y vital para poder apostar por el mejoramiento continuo.

Arias (2017); considera que la calidad de servicio debe ser percibida como un logro integral; en el cual confluyen todos sujetos que se encuentran relacionados al campo educativo. Mariño (2016), señala que la calidad de servicio está dada por

los mecanismos especializados que nacen al interno de la organización y que proporcionan el poder alcanzar y lograr las metas. Albornoz (2018), manifiesta que la calidad de servicio debe de ser abordada como un proceso que busca el logro de la meta; y que los esfuerzos deben de estar encaminados hacia la promoción de los actores que se encuentran en la dirección del mejoramiento constante. Finalmente se puede afirmar que la calidad de servicio tiene como base la atención, que debe de desarrollarse de manera satisfactoria para beneficio del cliente.

Las teorías que se encuentran relacionadas a la calidad de servicio; también están sustentadas en la perspectiva de los autores que investigan sobre el tema. Deming citado por Areche (2013); señala que la calidad de servicio se basa en catorce puntos, los cuales resultan útiles para cualquier contexto. El autor sustenta que se debe de mejorar los productos y servicios; desarrollar nuevas filosofías; buscar una mayor competitividad; promover el desarrollo del trabajo de manera responsable; tener como prioridad la formación; no tener como fundamento el precio; desarrollar el liderazgo; eliminar el miedo y los obstáculos; buscar el logro de los objetivos educativos; estimular a las personas en el cumplimiento de sus responsabilidades asignadas; promover el autoaprendizaje y la mejora continua; teniendo también como base la transformación que debe de estar orientada a un contexto mejor cada día. Las características señaladas por el autor constituyen las acciones posibles que deben de desarrollarse con la finalidad de poder mejorar de manera continua en la calidad de los servicios.

Las dimensiones que se encuentra asociadas a la calidad de servicio se detallan a continuación. La primera de ellas es la dimensión fiabilidad; la cual es importante debido a la percepción que se genera en los educandos de la institución educativa. Areche (2013); considera que esta dimensión se define como la capacidad de poder prestar un servicio de manera segura, confiable, ordenada y cuidadosa. Santillán (2015), por su parte enfatiza sus esfuerzos en poder ofrecer mejores estándares de calidad desde la parte inicial de los procedimientos establecidos. Por ello la fiabilidad está dada por el grado de confiabilidad de los servicios que se ofertan desde el inicio.

La dimensión capacidad de respuesta; también es importante en razón que da a conocer el nivel de los estudiantes de la institución educativa. Elera (2010) quien

define a esta dimensión como la actitud que se manifiesta en el momento de ofrecer oportunas soluciones. Mariño (2016), considera que la capacidad de respuesta es considerada como una atención oportuna que se debe de ofrecer a las responsabilidades asumidas. En conclusión, la capacidad de respuesta está asociado al concepto de atención al cliente, lo cual demanda cumplir con un servicio oportuno y rápido buscando también la satisfacción del mismo.

Con respecto a la dimensión garantía y seguridad; se define como un apoyo principal al proceso de enseñanza aprendizaje; que se desarrolla bajo la responsabilidad de la administración general de la institución educativa. Guevara (2012), considera que esta dimensión está dirigida a la impresión que tiene un cliente al poner los problemas para ser resueltos a cargo de la organización; considera que tiene está implicado de manera intrínseca a ciertos valores como la confianza, integridad y honestidad. Por último, se entiende que esta dimensión constituye una perspectiva muy importante que está dirigida a fortalecer la confianza del cliente para con la institución educativa.

La dimensión empatía, es también importante ya que implica acciones y manifestaciones de cortesía, compromiso y grado de implicancia en el interior de la organización. Mariño (2016), considera que la organización se orienta en la búsqueda de la voluntad para poder brindar de manera constante una individualizada atención. Rodríguez (2016), afirma que esta dimensión conlleva a la consideración y respeto de las expectativas de los clientes y usuarios; así mismo la empatía es calificada como la atención debida que se brinda al usuario; teniendo como base la comprensión y el entendimiento; que debe de tenerse en cuenta para poder otorgar una solución al problema que se presente.

La dimensión elementos físicos; se toma también en cuenta, en razón que se debe de conocer de manera detallada los recursos con los que la institución cuenta; con el propósito de poder brindar un servicio mejor. Al respecto Aldana (2013) considera que los elementos físicos se orientan a los bienes tangibles; los cuales se encuentran en poder de la institución u organización; que respalda el poder lograr los objetivos trazados. Elera (2010), define a los elementos tangibles como una organización para poder alcanzar las metas propuestas y con el soporte y respaldo requerido. Por último, hay que tener muy en claro que los elementos tangibles son

los elementos físicos que nos proporcionan respaldo para alcanzar satisfactoriamente los fines institucionales.

Los principios de la calidad en la educación; son también un componente fundamental para poder abordar el criterio de estándares de calidad en el campo educativo. Guevara (2012), manifiesta que los principios de calidad educativa, se orientan esencialmente hacia el estudiante; buscando desarrollar la participación, liderazgo; una adecuada orientación a los procesos; buscar también el mejoramiento constante; poder tomar y asumir las decisiones más adecuadas; por último, tener en cuenta la excelencia de las relaciones que deben de desarrollarse juntos a los padres de familia. Los principios de la calidad en la educación son elementos vitales para poder alcanzar mejores estándares en base a la innovación y el mejoramiento constante.

La importancia de la calidad de servicio educativo es una condición muy necesaria para poder expresar la utilidad y aplicabilidad del presente estudio; permitiendo dar a conocer las características y factores que se encuentran asociados a un servicio adecuado y pertinente. Rodríguez (2016), define a la importancia de la calidad como un bien de carácter tangible que busca el fortalecimiento de los esfuerzos que se desarrollan en el interior de una organización, con el objetivo de poder sobrepasar las expectativas de los educandos y clientes en general, permitiendo alcanzar mejores logros y niveles de satisfacción y fidelidad. La importancia de calidad de servicio está dada por la forma como se desarrolla la atención al cliente; ya que de esta manera se brindará un mejor servicio con la finalidad de poder satisfacer a los usuarios, que exigen mejor atención y calidad. Cabe señalar que estos dos factores señalados se encuentran en constante dinamismo e innovación; lo cual debe de tenerse en cuenta para mejorar en todos los sentidos.

Los modelos que se han constituido en torno a la calidad de servicio; en la actualidad son variados; y hoy en día han adquirido una mayor importancia para la constitución del proceso autodiagnóstico como un inicial referente para poder implementar y desarrollar de forma sostenida planes de mejora. Santillán (2015), señala que podemos agrupar a los modelos de calidad en dos grandes vertientes el modelo europeo y el modelo norteamericano; los cuales tienen como esencia el desarrollo de la gestión de calidad aplicada al campo educativo. Por tato, ambos

modelos constituyen un instrumento eficaz para poder apostar por el mejoramiento continuo e innovador dentro de la gestión educativa.

Quiñones y Aldana (2014); consideran que la calidad se define como un proceso de constante búsqueda respecto a la excelencia que debe de asumirse en base del compromiso; teniendo como punto de partida; el esfuerzo individual que luego pasara a ser una dimensión de carácter colectivo, con el objetivo de poder obtener pertenencia sobre características que se deben de asumir de manera específica. Así mismo se puede afirmar que la calidad se fundamenta en la progresiva realización de acciones distintas que señalan un exitoso camino; con semejanzas en otros elementos; por tanto, se hace necesario conocer las exigencias que son acordes a la actual sociedad de tal manera que logren satisfacer las expectativas de los estudiantes dentro del contexto educativo en el cual se desarrollan.

Vértice (2008); considera que la calidad es un término que se encuentra asociado a aspectos y características de un servicio o productos que guarda vinculación con la capacidad de poder satisfacer las necesidades formuladas. Bajo este contexto, las condiciones de excelencia respecto a un servicio o producto para poder apostar por la calidad. Maqueda y Llaguno (2005); consideran que la calidad está referida a todos caracteres objetivos que son presentadas en un contexto de servicio. El concepto de calidad está asociado al tema de cliente, quien comprara un producto con otro y de esta manera se busca un parámetro de excelencia.

Con respecto a la gestión de la calidad de los servicios; tenemos que esta categoría permite conocer sobre las acciones que se desarrollan para poder mejorar los servicios educativos de los que dispone la institución y brindar así una atención de calidad. Cabe resaltar que la gestión de la gestión de calidad del servicio permite conocer el detalle para poder mejorar el servicio brindado en la institución. Santillán (2015), considera que todo conglomerado presenta consideraciones viables las cuales permiten el desarrollo de acciones y planes de calidad; los cuales son atractivos para poder desarrollar un mejor manejo de la gestión de la calidad educativa. Así mismo se debe de entender que la gestión de la calidad de los servicios educativos; responden a procesos de organización y planificación que debe de desarrollarse de manera efectiva, y evidenciando resultados que sean medibles, lo cual permitirá visualizar los avances establecidos.



Con respecto a los instrumentos que son usados para poder medir la calidad de servicio; tenemos que también se configuran varias opciones; las cuales ponen de manifiesto la calidad de servicio por medio de las cuales los autores considerados expresan las categorías principales que deben de ser abordadas para tales efectos, es así que puede considerarse el uso de cuestionarios, exámenes, test, entre otros documentos los cuales en el momento de su aplicación deben de contar con procesos de confiabilidad y fiabilidad de los instrumentos aplicados.

El desempeño docente es direccionar y dirigir de forma efectiva el quehacer profesional del educador; el cual deberá atenderse desde dos perspectivas: desde el saber y desde lo que puede hacer; así mismo se deberá tener en cuenta la forma de actuación y desempeño frente a los resultados de dicha actuación, por ello la calificación del docente sólo y únicamente puede hacerse desde estas perspectivas. El desempeño docente constituye un ejercicio práctico de la persona que desarrolla sus responsabilidades que están asociadas al desarrollo de la profesión. Bajo este concepto tenemos que poder evaluar el desempeño del docente está referido al desarrollo del proceso evaluativo del ejercicio de la práctica que ejecutan los docentes asumiendo el desarrollo de las obligaciones que son inherentes a la profesión y el cargo en el cual se encuentran.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es el desempeño del docente; el cual desde la perspectiva de Ausubel (1983); el desarrollo de su labor es de utilidad en razón de que debe de cumplirse condiciones sumamente importantes como reciprocidad, intencionalidad; mediación del significado; trascendencia; mediación de los sentimientos de competencia y por último logro. El objetivo al que apunta el desempeño del docente es el esfuerzo por el logro del aprendizaje significativo; dicha condición es sumamente importante que debe de buscar el reconocimiento de este proceso que servirá para la vida. La planificación de la enseñanza, debe ser abordada desde cuatro dimensiones: estrategias de enseñanza y los métodos; contenidos; organización social en el aula y la secuencia de los contenidos.

Fernández (2008); considera que el desempeño docente posee una carga subjetiva, que se asocia a la forma y perfil de cada educador; el cual prioriza las características que presenta cada educador; en cumplimiento de sus responsabilidades para poder alcanzar el logro de los objetivos planteados; así

mismo se identifica con el cálculo de los marcadores que son evaluados: el desempeño docente permite identificar la ejecución de los procesos de investigación que son desarrollados por el docente de manera individual y también colectiva valorando el trabajo desarrollado.

De acuerdo al documento normativo peruano denominado Marco del Buen Desempeño Docente (2012); debemos de tener presente cuatro dominios que se debe de cumplir; los cuales pasamos a explicar cada uno de ellos a continuación. El primero de ellos se denomina preparación para la enseñanza de los aprendizajes; el cual permite determinar que el docente por medio del desarrollo de su práctica pedagógica; debe de brindar los conocimientos necesarios a los estudiantes que tiene bajo su responsabilidad; seleccionando para ello la metodología y estrategia de mayor efectividad, que sea apropiada para que los educandos alcancen los aprendizajes; así mismo estas acciones implican que se debe de planificar de forma efectiva el desarrollo de la programación curricular; teniendo en cuenta las unidades didácticas y la elaboración de las sesiones de clase haciendo uso del material didáctico requerido para tal fin.

El siguiente dominio a cumplir es el de la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes; este dominio se asocia al proceso de aprendizaje dentro del aula; requiere de interacción entre el docente y el estudiante. El desarrollo de las actividades de clases deberá ser motivadora y a la vez ejecutarse en un favorable ambiente con el objetivo de favorecer el proceso de enseñanza aprendizaje. La enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes; debe de tomar en consideración los conocimientos, valores y aptitudes, que son necesarios para el docente pueda cumplir con el rol que desarrolla y que a la vez sus estudiantes asuman con conciencia y responsabilidad la participación activa en el proceso; generando compromiso e involucramiento en la construcción del conocimiento.

El siguiente dominio es la participación de la gestión de la escuela articulada a la comunidad; la cual permite el poder establecer dominio orientado en el respeto, la comunidad, la asistencia con los familiares; vincularse a otras instituciones y consolidar la sociedad civil; buscando la elaboración, realización y evaluación del PEI; dicha condición fomenta el desarrollo de las tareas educativas con el apoyo de

las familias para poder alcanzar el equilibrio del desarrollo social y psicológico y por ende brindar mejores resultados en el contexto del aprendizaje.

Por último, el desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente; que debe de orientarse, hacia la consecución del logro del aprendizaje; en base a la reflexión sobre la práctica pedagógica que se orienta de manera individual y colectiva; que es esencial para la construcción de la identidad y responsabilidad profesional; que se aplica sobre el diseño y el desarrollo de las actividades orientadas a conseguir alcanzar las políticas educativas a nivel nacional, regional y local.

Cabe señalar que el docente desde el ejercicio de su práctica profesional desarrolla su quehacer de manera planificada, enfocándose en los resultados, los cuales deben de evidenciarse en los estudiantes con la finalidad de generar aprendizaje; así como también el crecimiento personal y afectivo; lo cual es base la transformación de las personas. Cabe señalar que el ejercicio de la práctica profesional debe de reflejarse también en la cooperación entre los mismos; generando una colaboración de manera responsable y eficaz.

### III. METODOLOGÍA

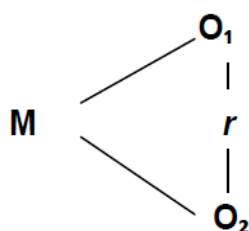
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación es de tipo correlacional; en términos de Hernández (2016) el tipo correlacional; implica la vinculación entre dos o más variables; en nuestro estudio abordamos sólo dos. El objetivo esencial es el de utilizar correlación en la materia investigativa; ya que se desea conocer si las variables presentan conexión entre sí. De esta forma debe de entenderse bajo una perspectiva científica que la investigación correlacional busca identificar las variables y sus dimensiones que se vinculan entre sí; evidenciándose así el cambio o la variación entre ellas; lo cual implicara poder percibir si una variable se encuentra directamente vinculada con otra.

La investigación correlacional se identificar en dos tipos distintos; una correlación positiva y la otra negativa. La correlación en formato positivo implica el hecho de que la variable "A" aumenta y por tanto también la otra variable "B". En la correlación negativa si la variable "A" aumenta, la otra "B" disminuye. El sustento científico de las investigaciones correlacionales se basa en la estadística inferencial y en las pruebas que se aplican llamadas coeficientes de correlación; los cuales se interpretan numéricamente; señalando la intensidad y el direccionamiento de la relación.

Cabezas, Andrade, Torres (2018), consideran que el proceso investigativo posee propósito, el cual debe de estar orientado en poder alcanzar una solución frente a problemas determinados y que se hayan sido identificados; por este medio se procura brindar una respuesta precisa y clara a las interrogantes formuladas, haciendo uso de procedimientos científicos. El diseño aplicado fue el denominado no experimental que de acuerdo a Hidalgo (2016), señala que el investigador intenta estimar como se relacionan los fenómenos observados, sin que participe directamente en ellos o establezca algún tipo de manipulación; se evalúan dentro del contexto natural en el cual se presentan; haciendo uso de cuestionarios diseñados para tal objetivo. El diseño aplicado, es el denominado transversal, el cual implica que los instrumentos son aplicados en un mismo contexto y tiempo definido por el investigador. El diseño gráfico que le corresponde es el siguiente:

Diseño descriptivo correlacional:



M: Muestra (unidad educativa del milenio, Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche).

O1: Variable 1: Gestión Institucional

O2: Variable 2: Calidad de Servicio

r: Relación entre las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización.

#### Variable 1: Gestión Institucional

Hurtado (2017) define conceptualmente a la gestión institucional como el desarrollo de acciones de conducción y manejo de los recursos humanos que integran una institución educativa; y que buscan el logro de objetivos comunes previamente trazados por la figura de quien tiene a bien liderar el proceso de conducción.

Operacionalmente la gestión institucional está orientada como ya sea mencionado en conducir el desarrollo de la institución educativa; dicha situación debe atenderse en relación a las metas trazadas, que deben evidenciarse de forma operativa, haciendo uso de las dimensiones de: liderazgo, organización, investigación, innovación y evaluación; para lograr tal efecto se aplicó un cuestionario el cual estaba basado en una escala de medición ordinal; en base a la técnica de Lickert, con cinco opciones de posibles respuestas.

#### Variable 2: Calidad de Servicio.

Castillo (2019), define a la calidad de servicio como una problemática que se encuentra vinculada; entre muchos aspectos del desarrollo del ser humano en el día a día, priorizando las que se orientan en el tema tecnológico, el cual se ha vuelto indispensable para un continuo mejoramiento.

Operacionalmente la calidad del servicio educativo incorpora la implementación de metodologías que puedan garantizar la satisfacción de poder desarrollar los servicios que miden de manera operativa por medio de las dimensiones de: capacidad de respuesta; fiabilidad; empatía y elementos físicos; garantía y seguridad; las cuales han sido aplicadas por medio de cuestionarios; basados en la escala ordinal que corresponde a Likert; considerando cinco posibles alternativas.

### 3.3. Población, muestra y muestreo.

La población, de acuerdo a lo que señala López (2004) considera que es un conjunto de sujetos o personas que tienen características comunes; con los cuales se puede iniciar un proceso de investigación. La muestra es una parte de la población que recoge las mismas características.

En el estudio se tiene que han participado de manera efectiva 25 docentes de la Unidad Educativa Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”; de ambos géneros y sin distinción de edad; los cuales se encuentran distribuidos en el turno de mañana y tarde, el detalle se muestra a continuación.

Los criterios de inclusión se determinaron teniendo en cuenta los docentes que se encuentran en calidad de activos laborando en la unidad educativa y que han señalado claro consentimiento de su participación en el estudio. Los criterios de exclusión que se tienen en cuenta, son los docentes que no se encuentran laborando de forma activa en la unidad educativa y aquellos que no han mostrado su conformidad en el desarrollo del estudio.

Tabla 1.

*Distribución por género.*

Sujetos	Sexo		TOTAL
	M	F	
Profesores	15	10	25
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>25</b>

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Con relación a las técnicas de investigación Baena (2017); considera que están orientadas en función de la respuesta de cómo se debe de hacer el recojo de la información; también debe de permitir el uso de métodos para poder hacer uso de ellos de manera eficaz y practico. El análisis de las variables permitido poder estructurar de manera eficaz el contexto estadístico. Hernández, Fernández, Baptista (2018), consideran que las técnicas de investigación están orientadas a recoger de manera eficaz la información en relación a las variables y las dimensiones de cómo deben ser tomados los datos para lograr una sistematización adecuada.

Los instrumentos de investigación en términos de Hernández, Fernández, Baptista (2018) señalan que son concebidos y diseñados para poder realizar la medición de las variables de interés y que a la vez nos ayudan a poder precisar con efectividad el recojo de la información de los datos recopilados. La investigación ha hecho de cuestionarios especialmente diseñados para tal fin. Sánchez, Reyes, Mejía (2018), consideran que el cuestionario presenta un formato de manera escrita formulando preguntas de acuerdo a los indicadores; por medio de los cuales se obtiene la información requerida para el desarrollo del estudio.

La validación de los instrumentos se ha realizado por medio de la aplicación del criterio de expertos, quienes brindaron las observaciones referidas para el desarrollo de este proceso investigativo; dichos instrumentos y reportes de calificación de jueces se muestran en la sección de anexos de la investigación. Así mismo la confiabilidad de los instrumentos fue desarrollada por medio de la prueba del coeficiente del denominado Alfa de Crombach; cuyos resultados fueron en el cuestionario de gestión institucional un valor de 0,985; y en el cuestionado de calidad de servicio el valor alcanzado fue de 0,877; dichos valores se enmarcan dentro de los valores permitidos y se encuentran calificados de forma apropiada al contexto de la realidad.

### **3.5. Procesamiento de la información.**

El tratamiento de la información se ha realizado haciendo uso de la estadística en la cual se muestra el detalle de las frecuencias y porcentajes en las tablas; que se

detalla en el capítulo de resultados; así mismo se muestran algunos gráficos para una mejor comprensión de la información; se detallan también las pruebas estadísticas en las cuales se configura las llamadas pruebas correlacionales como el coeficiente de Pearson y las tablas cruzadas.

### 3.6. Métodos de análisis de datos.

Para poder aplicar de manera correcta los métodos de investigación se aplicó el paquete estadístico SPSS en versión 24.0 para Windows; así mismo se aplicó el software Microsoft Office Excel; los resultados al ser variables cuantitativas requieren de un procesamiento numérico. Por otra parte, el desarrollo de la estadística descriptiva brindo los resultados de las tablas cruzadas; las cuales enriquecieron la interpretación de los datos.

La parte de los resultados que brinda la estadística inferencial; enfatiza el análisis en la prueba de Rho de Spearman; teniendo en cuenta la interpretación de las correlaciones. El proceso valorativo que se ha seguido responde a la interpretación que realiza Yengle (2014); el cual indica que su coeficiente si resulta positivo; el resultado de la correlación aplicada a las variables es calificada de directa; sin embargo, si el resultado es calificado de manera inversa, también se configura el resultado de la correlación.

Tabla 2.

*Escalas del coeficiente de correlación*

<b>Intervalo correlacional</b>	<b>Calificación</b>
±1	Correlación perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
±0.40 a ± 0.59	Moderada
±0.20 a ± 0.39	Baja
±0.01 a ± 0.19	Muy baja

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.



### **3.7. Aspectos éticos.**

Fue menester solicitar la apertura oficial para aplicar la prueba piloto a los directivos de otra institución educativa, así como el consentimiento para la aplicación del levantamiento de información en la unidad educativa investigada a la autoridad responsable. Así mismo se ha respetado el derecho de autoría mediante las normas APA, y la confidencialidad de los resultados obtenidos de los sujetos encuestados previo consentimiento informado de los mismos.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se detallan los resultados de la investigación; primero se tiene en cuenta el objetivo general, el cual tiene determina el valor de la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio de los docentes; quienes laboran en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche. Se precisa que el 76% de los docentes se encuentran en la calificación muy alta en las dos variables evaluadas; así mismo un 16% se encuentra en el intervalo de alto con respecto a la gestión institucional y muy alto con la calidad de servicio. Por último, un 4% restante se ubica en un intervalo medio de la gestión institucional y muy alto de la calidad de servicio; se resalta también que el 4% de los docentes se encuentra en un nivel medio de la gestión institucional y alto de la calidad de servicio.

Esta condición que acabamos de describir nos muestra que existe una alta inclinación hacia los valores alto y muy alto en la calificación de las variables; gestión institucional y calidad de servicio; lo cual nos muestra que existe una muy alta expectativa, que busca mejores condiciones de la calidad educativa en beneficio de la comunidad en general.

Tabla 3

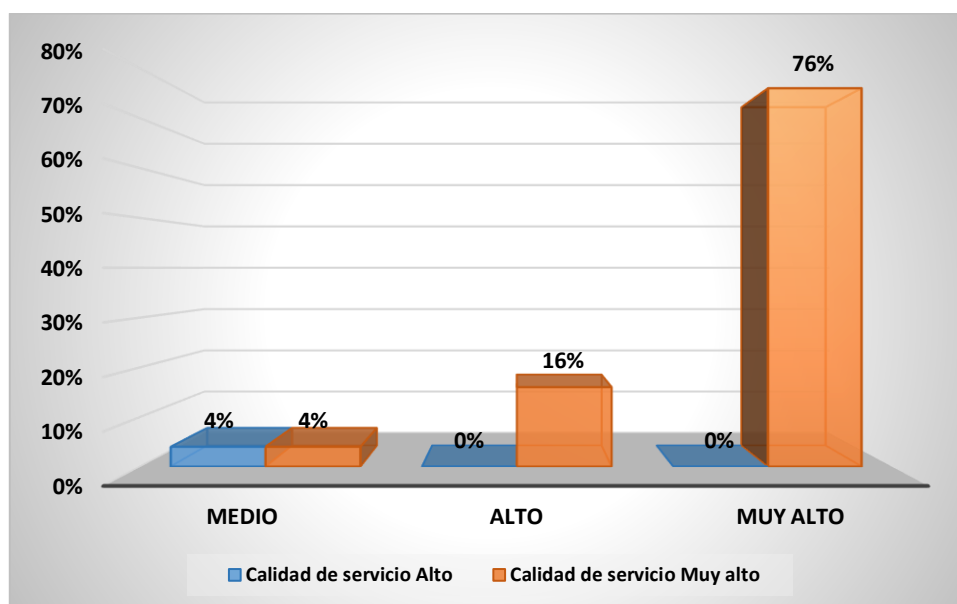
*Resultado de la gestión institucional y la calidad de servicio.*

		Calidad de Servicio					
		Alto		Muy alto		Total	
Gestión institucional	Niveles	Fi	%	fi	%	fi	%
		Medio	1	4	1	4	2
	Alto	0	0	4	16	4	16
	Muy Alto	0	0	19	76	19	76
Total		1	4	24	96	25	100

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

Figura 1

*Resultado de la gestión institucional y la calidad de servicio.*



Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

De acuerdo a lo que se propone en el primer objetivo específico tenemos que se mide la relación entre la dimensión organización educativa y la calidad de servicio de los docentes; teniendo que el 76% se ubica en el nivel muy alto en ambas categorías; así mismo el 20% se ubica en el intervalo muy alto de la calidad de servicios y alto en lo que corresponde a la dimensión que corresponde a la organización educativa. Por último, un 4% restante se encuentra en el nivel alto entre ambas categorías evaluadas.

Estos resultados que se detallan en la tabla y gráfico correspondiente evidencian que la dimensión organizativa educativa presenta una muy alta relación con la calidad de servicio en Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal – Bellavista”, Colonche, 2018; esta descripción evidencia que la situación y condiciones que se desarrollan son buenas y que se pueden esperar mejores perspectivas para beneficio directo de toda la comunidad educativa.

Tabla 4

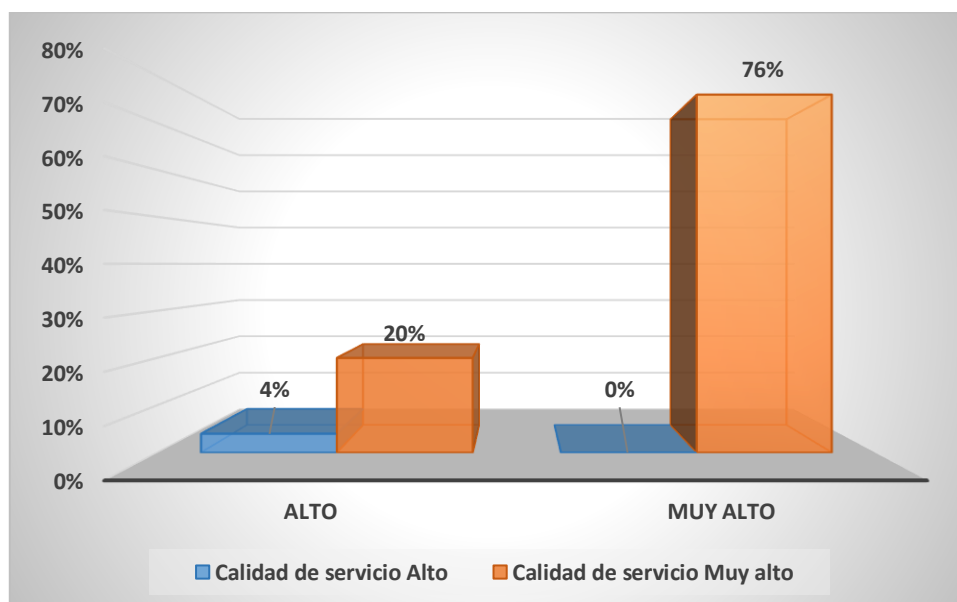
*Resultado entre la dimensión organización educativa y calidad de servicio.*

		Calidad de Servicio					
Dimensión:	Niveles	Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%
Organización educativa	Alto	1	4	5	20	6	24
	Muy Alto	0	0	19	76	19	76
Total		1	4	24	96	25	100

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

Figura 2.

*Resultado entre la dimensión organización educativa y calidad de servicio.*



Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

El segundo objetivo específico evalúa la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los docentes en la cual se tiene que el 92% de los docentes se encuentran calificados entre los intervalos muy alto de ambas categorías así mismo un 4% se ubica en la categoría muy alto de la calidad de servicios y alto de la dimensión liderazgo. Este comportamiento en sus resultados al igual que el anterior nos muestra que existe una estrecha relación entre ambas variables; afirmando muy buena relación entre las categorías mencionada, dicha condición propicia el desarrollo de la gestión institucional y por ende la calidad de servicio en la institución.

Tabla 5.

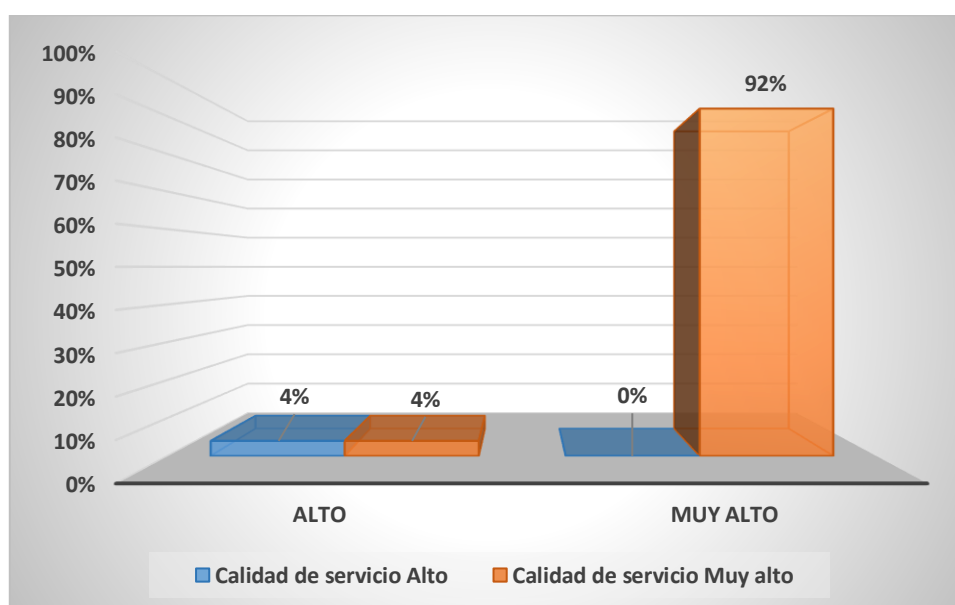
*Resultado entre la dimensión liderazgo y calidad de servicio.*

		Calidad de Servicio					
Dimensión	Niveles	Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%
Liderazgo	Alto	1	4	1	4	2	8
	Muy Alto	0	0	23	92	23	92
Total		1	4	24	96	25	100

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

Figura 3.

*Resultado entre la dimensión liderazgo y calidad de servicio.*



Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

El cumplimiento del tercer objetivo específico; nos muestra que la relación entre la innovación y la calidad de servicio educativo es sumamente importante desde la perspectiva del docente; la tabla y figura señala que el 72% de los docentes se encuentran entre una calificación muy alta entre ambas categorías calidad de servicio y dimensión innovación; así mismo un 20% se encuentra en la categoría alto de la dimensión innovación y muy alto en la variable calidad de servicio. Por último, un 4% de los docentes restantes se ubica en el intervalo bajo de la dimensión innovación y alto en la calidad de servicio.

Tabla 6

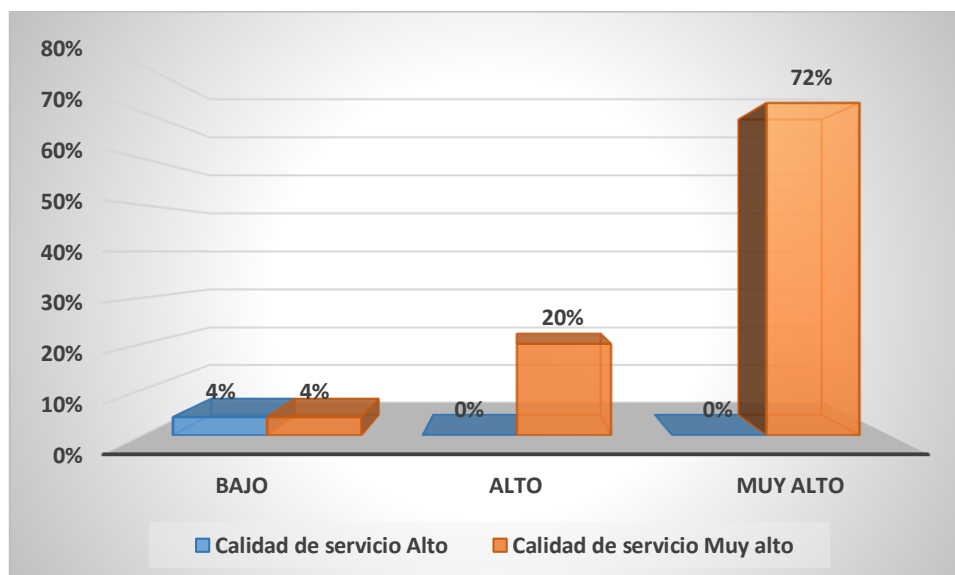
*Resultado de la dimensión innovación y la calidad de servicio.*

		Calidad de Servicio					
Dimensión	Niveles	Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%
Innovación	Bajo	1	4	1	4	2	8
	Alto	0	0	5	20	5	20
	Muy Alto	0	0	18	72	18	72
Total		1	4	24	96	25	100

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

Figura 4

*Resultado de la dimensión innovación y la calidad de servicio.*



Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

El cuarto objetivo específico estima la relación entre la evaluación y la calidad de servicio de los docentes; los datos que se muestra señalan que el 80% de los docentes se encuentran en calificación de muy alta tanto en la variable calidad de servicio como la dimensión evaluación. Así mismo un 12% se encuentra en el intervalo muy alto de la variable calidad de servicio y alto de la dimensión evaluación; también se tiene que un 4% se califica en la escala muy alto de la variable calidad de servicio y bajo de la dimensión evaluación. Por último, el 4% restante de los docentes se encuentran calificados en la dimensión evaluación en el intervalo bajo y alto en la variable calidad de servicio.

Tabla 7.

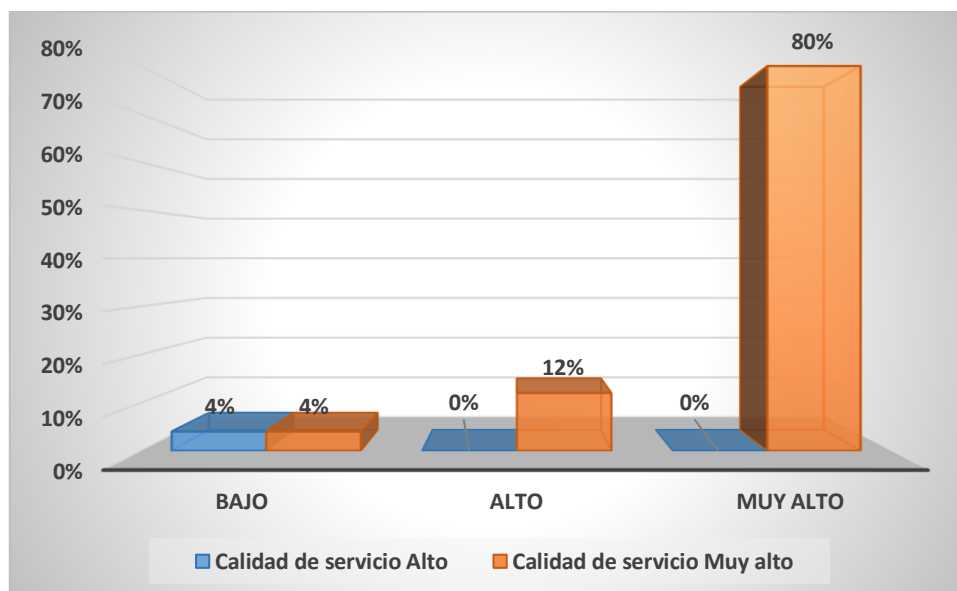
*Resultado de la dimensión evaluación y la calidad de servicio.*

		Calidad de Servicio					
Dimensión	Niveles	Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%
Evaluación	Bajo	1	4	1	4	2	8
	Alto	0	0	3	12	3	12
	Muy Alto	0	0	20	80	20	80
Total		1	4	24	96	25	100

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

Figura 5.

*Resultado de la dimensión evaluación y la calidad de servicio.*



Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

El quinto objetivo específico analiza la relación entre la dimensión investigación y la calidad de servicio de los docentes; se tiene que el 72% de los docentes se encuentran calificados en el intervalo muy alto entre ambas categorías evaluadas; un 20% se ubica en el intervalo de muy alto en la variable calidad de servicio y alto en la dimensión investigación. El 4% está en el intervalo bajo de la dimensión investigación y muy alto de la variable calidad de servicio. Por último, el 4% restante se ubica en el intervalo bajo de la dimensión evaluación y alto de la variable calidad de servicio.

Tabla 8

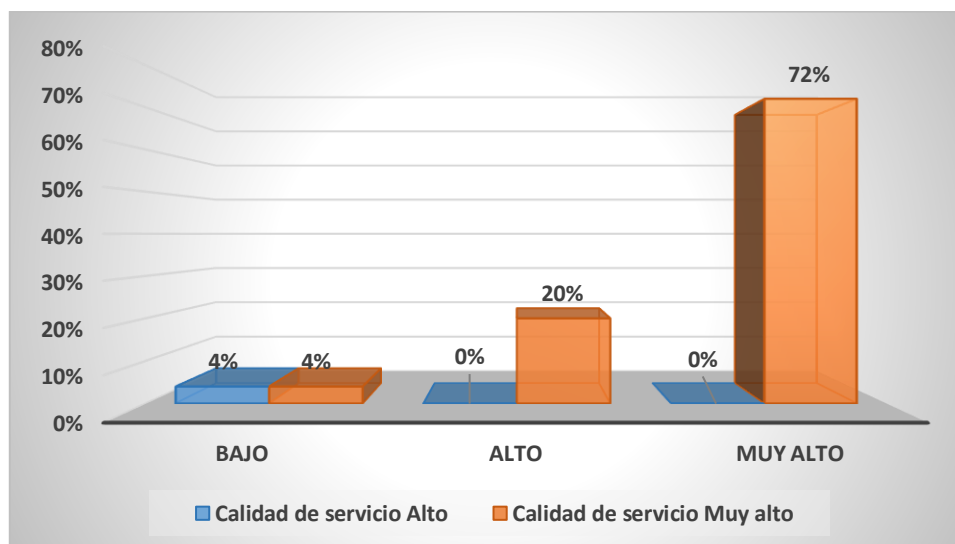
*Resultado de la dimensión investigación y la calidad de servicio.*

		Calidad de Servicio					
Dimensión	Niveles	Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	Fi	%
Investigación	Bajo	1	4	1	4	2	8
	Alto	0	0	5	20	5	20
	Muy Alto	0	0	18	72	18	72
Total		1	4	24	96	25	100

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

Figura 6

*Resultado de la dimensión investigación y la calidad de servicio.*



Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

Prueba de hipótesis:

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal – Bellavista”, Colonche, 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal – Bellavista”, Colonche, 2018.



Tabla 9

*Correlación entre la gestión institucional y calidad de servicio.*

Rho de Spearman		Gestión Institucional	Calidad de Servicio
Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	1.000	0,664**
	Sig. (bilateral)		0.000
	Número	25	25
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,664**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	Número	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

En la tabla 9; se detalla el resultado que corresponde al coeficiente de correlación del Rho de Spearman; el cual tiene un valor de: 0,664\*\* y un “p” valor o Significancia equivalente a 0,000; lo cual es menor que el valor de 0,01: El resultado de los valores descritos confirman una correlación catalogada como alta, significativa y directa entre las variables gestión institucional y calidad de servicio. Por tal razón se concluye que la hipótesis de investigación (Hi) se acepta y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), afirmando que la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica 1.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la organización educativa y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa del milenio, Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

H<sub>01</sub>: No existe relación significativa entre la organización educativa y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa del milenio, Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

Tabla 10

*Correlación entre la dimensión organización educativa y calidad de servicio.*

Rho de Spearman		Organización Educativa	Calidad de Servicio
Organización Educativa	Coeficiente de correlación	1.000	0,798**
	Sig. (bilateral)		0.000
	Número	25	25
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,798**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	Número	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

En la tabla 10; el valor que se obtiene del Rho de Spearman es de 0,798\*\* y un “p” valor o Significancia de 0,000; lo cual es menor al 0.01: Estos valores o puntuaciones corroboran el resultado de una correlación alta, significativa y directa en un nivel de 0.01; lo cual se presenta entre la organización educativa y la calidad de servicio, de esta manera se acepta el  $H_1$  y se rechaza la  $H_{01}$ , concluyendo que existe una relación significativa entre la dimensión organización educativa y la variable calidad de servicio.

#### Hipótesis específica 2

$H_2$ : Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

$H_{02}$ : No existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

Tabla 11

*Correlación entre la dimensión liderazgo y calidad de servicio.*

Rho de Spearman		Liderazgo	Calidad de Servicio
Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	0,799**
	Sig. (bilateral)		0.000
	Número	25	25
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,799**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	Número	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

En la tabla 11, se obtuvo un valor del Rho de Spearman de 0,799\*\* y un “p” valor o Significatividad equivalente a 0,000; menor a 0,01; dichos valores ratificaron la correlación catalogándola como: alta, significativa y directa al nivel 0,01 entre el liderazgo y la calidad de servicio, debido a esta razón la hipótesis de investigación (H<sub>2</sub>) se acepta y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>02</sub>), llegando a la conclusión de la existencia de una relación significativa entre la dimensión liderazgo y la variable calidad de servicio.

Hipótesis específica 3.

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la innovación y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

H<sub>03</sub>: No existe relación significativa entre la innovación y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

Tabla 12

*Correlación entre la dimensión innovación y la calidad de servicio.*

Rho de Spearman		Innovación	Calidad de Servicio
Innovación	Coeficiente de correlación	1.000	0,646**
	Sig. (bilateral)		.000
	Número	25	25
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,646**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	Número	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

Los resultados que se muestran en la tabla 12; nos muestran que el Rho de Spearman que se ha obtenido fue de 0,646\*\*; así como también el valor que corresponde al denominado “p” valor o significancia corresponde a 0,000; dicho valor es inferior a 0,01; dicha condición permite afirmar que existe relación significativa entre la dimensión innovación y la variable calidad de servicio, por ello se acepta la hipótesis de investigación ( $H_3$ ) y se rechaza de la hipótesis nula ( $H_{03}$ ), concluyendo que la relación que se presenta es significativa entre la dimensión innovación y la variable calidad de servicio.

Hipótesis específica 4.

$H_4$ : Existe relación significativa entre la evaluación y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

$H_{04}$ : No existe relación significativa entre la evaluación y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

Tabla 13

*Correlación entre la dimensión evaluación y la calidad de servicio.*

	Rho de Spearman	Evaluación	Calidad de Servicio
Evaluación	Coefficiente de correlación	1.000	0,631**
	Sig. (bilateral)		0.001
	Número	25	25
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,631**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	Número	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

En la tabla 13; se detallan los resultados obtenidos en el Rho de Spearman el cual fue de 0,631\*\* y un “p” valor o Significancia de 0,000; el cual es menor al 0.01; los valores obtenidos confirman que la correlación alta, significativa y directa; cuyo valor es correspondiente al nivel 0,01 entre la dimensión evaluación y la variable calidad de servicio; por ello las razones de la aceptación de la hipótesis ( $H_4$ ) y el rechazo de la hipótesis nula ( $H_{04}$ ), llegando a la conclusión sobre la presencia de una relación significativa entre la dimensión evaluación y la variable calidad de servicio.

Hipótesis específica 5.

$H_5$ : Existe relación significativa entre la investigación y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

$H_{05}$ : No existe relación significativa entre la investigación y la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2018.

Tabla 14

*Correlación entre la dimensión investigación y la calidad de servicio.*

Rho de Spearman		Investigación	Calidad de Servicio
Investigación	Coeficiente de correlación	1.000	0,607**
	Sig. (bilateral)		0.001
	Número	25	25
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,607**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaborado por: Yojaira Mercedes, González Asencio y Jairo Francisco, Neira Santistevan.

En la tabla 14; se detalla el resultado obtenido en el Rho de Spearman el cual es de 0,631\*\* y con un “p” valor o Significancia de 0,000; el cual es menor que el 0,01; dichos valores corroboraron la correlación alta, significativa y directa al nivel 0,01 entre la dimensión investigación y la variable calidad de servicio, en este sentido es acepta la hipótesis ( $H_5$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_{05}$ ), llegando a concluir que es visible una relación significativa entre la dimensión investigación y la variable calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

El presente proyecto investigativo logró comprobar, de una manera técnica, los objetivos planteados, considerando que el propósito del estudio fue el poder identificar las características y valor de la relación que se presenta entre las variables de estudio: gestión institucional y calidad de servicio, de manera principal; así como también cada una de las dimensiones de la gestión institucional con la variable calidad de servicio desde la perspectiva docente.

La tabla 3, un 76% del equipo de profesores ponen en evidencia la presencia potente y un nivel muy alto en la gestión Institucional y la calidad de servicio. Esto fortalece la teoría de gestión social. Ruiz (2012), considera que el gestor social posee capacidades para poder desarrollar y conducir acciones concretas como: coordinar, negociación, dirección y planificación de estrategias participativas; así como también la administración de diligencias, dentro y fuera de la institución por otra parte Guevara (2012), considera que la gestión Institucional constituye un proceso amplio, integral y participativo que busca la transformación de las instituciones educativas en general.

Por otro lado, se confirma la teoría de Deming; la cual se fundamenta en catorce principios los cuales son necesarios para poder mejorar la calidad del servicio en cualquier lugar tal como señala Areche (2013). Así mismo el autor mencionado teoriza acerca de la calidad de servicio señalando que se debe de priorizar la satisfacción del cliente de acuerdo a las expectativas, deseos y percepciones, que presenta.

Por otro lado, los resultados encontrados en la tabla 3 están muy cerca a los logrados por Areche (2013), en cuyo estudio se concluye que la gestión institucional es calificada como buena, afirmado que el 85,5% de los docentes presentan una alta calificación en materia de la calidad del servicio educativo; así mismo se asegura que la evaluación de estos factores es buena en un 57,1%. Rodríguez (2016), considera que la investigación llega a establecer que la gestión institucional es calificada dentro de estándares aceptables que propician la calidad educativa y el mejoramiento de los indicadores de calidad; por tanto, en el desarrollo de la calificación de estas variables es necesario siempre ver el tema con dinamismo a

la luz de los cambios que permiten redefinir los conceptos y categorías. Pino (2015), que señala que el 18% de los servicios públicos están catalogados como aceptables; que no llegan a estándares altos de cumplimiento.

En los resultados que se detallan en la tabla 4, tenemos que el 76% de los docentes que han respondido a los instrumentos; consideran que el trabajo en equipo es fundamental para poder alcanzar los objetivos institucionales; esta condición pone en evidencia en un nivel muy alto tanto la dimensión organización educativa y la variable calidad de servicio; puede ayudar a una mejor configuración del entorno en el cual nos encontramos; por ellos los resultados obtenidos deben de comprobados, por medio de la organización educativa; lo cual constituye un proceso de proceso de delegación de responsabilidades y cumplimiento de obligaciones; tal como lo señala Rodríguez (2016).

En los resultados que se muestran en la tabla 5, se tiene que el 92% de los docentes que han contestado a las interrogantes muestran un nivel calificado como muy alto que corresponde a la dimensión liderazgo y la variable calidad de servicio. Santillán (2015) considera que los resultados aseveran que el liderazgo, es un factor que permite establecer la unidad de la comunidad educación hacia la consecución de los objetivos trazados y la orientación que se requiere para tal fin. Así mismo en los resultados de la tabla 6 se tienen que el 72% de los docentes que han participado en el estudio; arrojan niveles calificados como muy alto en atención a la dimensión innovación y la variable calidad de servicio. Elera (2010); considera que estos resultados permiten consolidar el proceso de dinamismo que debe de existir entre la innovación y la calidad de servicio; que a su vez se encuentra íntimamente relacionado a la modernización, globalización, reorientación o reingeniería de los procesos educativos.

En los resultados que se detallan en tabla 7, tenemos que el 80% de los docentes perciben un nivel muy alto; que corresponde a la dimensión evaluación con la variable calidad de servicio; dicho resultado permite afirmar, tal como menciona Guevara (2012) que esta condición descrita es un proceso que determina las condiciones necesarias para el desarrollo de una institución educativa; y que vincula a la comunidad en general. Así mismo hay que tener presente también los resultados que se muestran en la tabla 8, en donde el 72% de los docentes



determinan que existe un alto nivel de percepción entorno a la dimensión investigación y la variable calidad de servicio. Mariño (2016) considera que el resultado de su investigación, concuerda al señalar que la actividad debe de encontrarse orientada en poder alcanzar nuevos e innovadores conocimientos; los cuales deben de aportar a solución de problemas, con aplicación en el contexto real.

En referencia al estudio inferencial tenemos que los resultados que se muestran en la tabla 9, en cuyo contenido se reporta el punta del Rho de Spearman, el cual es equivalente al 0,664\*\*; que analizándolo con el llamado “p” valor con una significancia de 0,000; dicho puntaje es menor al 0,01; lo cual indica que la correlación es calificada como alta, significativa y directa para ambas variables, por lo tanto, la hipótesis de investigación considerada en el estudio ( $H_i$ ) se acepta y la hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza; estableciendo como conclusión que existe presencia de una relación significativa de las variables: gestión institucional y la calidad de servicio.

Areche (2013) considera similares resultados en su estudio; en los cuales logra establecer la misma conclusión relacionándola en términos positivos significativos y altos de ambas variables; sin embargo, el valor es un poco mayor al nuestro ya que presenta un 0,774; analiza también el “p” valor con una significancia de 0,000 el cual es menor al alfa de 0,05. Bajo este contexto también tenemos un estudio similar como el de Tafur (2017) quien establece que la existencia de una relación significativa se da entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo; cuya significancia se establece en valor menor al 0,05.

Los resultados de la tabla 8; nos muestran que el valor del Rho de Spearman, es equivalente a un 0,709\*\*; teniendo como “p” valor una significancia de 0,000; el cual es menor que 0,01: Dicha relación que se detalla es calificada como alta, significativa y directa; en lo que respecta la dimensión organización educativa y la variable calidad de servicio; esta condición de los resultados correlacionales; implican aceptar la hipótesis específica 1 ( $H_1$ ) y rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión organización educativa y la variable calidad de servicio.

De la misma manera en los resultados de la tabla 9; se señala que el rho de Spearman; arroja un valor de 0,799\*\*; el cual al comprobar el denominado “p” valor con una significancia de 0,000; dicho valor es menor que el 0.01; revelando una correlación alta, significativa y directa; entre la dimensión liderazgo y la variable calidad de servicio; teniendo en cuenta este resultado se acepta la hipótesis específica (H<sub>2</sub>) y se rechaza la H<sub>0</sub>, determinando que la conclusión implica la determinación de una relación de tipo significativo entre la dimensión liderazgo y la variable calidad de servicio.

Del mismo modo en atención a los resultados obtenidos de la tabla 10, tenemos que el valor que corresponde al Rho de Spearman, equivale a un 0,646\*\*; dicha equivalencia al compararla con el “p” valor, la significancia fue de 0,000; el cual es menor que 0,01; determinando que existe una correlación alta, significativa y directa entre la dimensión innovación y la variable calidad de servicio; por tal razón se acepta hipótesis específica (H<sub>3</sub>) y se rechaza la H<sub>0</sub>, concluyendo que existe una relación de tipo significativo entre la dimensión innovación y la variable calidad de servicio.

Del mismo modo considerando los resultados obtenidos en la tabla 11, se tiene que la correlación del Rho de Spearman; tuvo como resultado un valor de 0,631\*\*; que comparándolo con el “p” valor; se obtiene una significancia de 0,001; el cual es menor al valor de 0.01; dicha condición implica una correlación alta, significativa y directa entre la dimensión evaluación y la variable calidad de servicio, por esta razón se acepta la hipótesis específica (H<sub>4</sub>) y se rechaza la H<sub>0</sub>, concluyendo que la relación es catalogada como significativa entre la dimensión evaluación y la variable calidad de servicio.

Por último, tenemos los resultados que se detallan en la tabla 12, en cuyo contenido observamos que el valor alcanzado por coeficiente del Rho de Spearman es de 0,607\*\*; dicha equivalencia al compararla con el “p” valor la significancia corresponde a un 0,001; dicho valor es menor que el 0.01; este condición nos muestra una correlación alta, significativa y directa entre la dimensión investigación y la variable calidad de servicio; por esta razón se acepta la hipótesis específica (H<sub>5</sub>) y se rechaza la H<sub>0</sub>, considerando que existe relación significativa entre la dimensión investigación y la variable calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se llegó a determinar la presencia significativa de relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio de los docentes resulta un Rho de Spearman de 0,664\*\*; con un “p” valor de 0,000 menor al 0.01), señalando una correlación alta significativa y directa en un nivel 0,01. El estudio también reveló la presencia en un nivel muy alto del 76% para la gestión Institucional como en la calidad de servicio.
2. Se llegó a establecer una significativa relación entre la organización educativa y la calidad de servicio del profesorado resultando un Rho de Spearman= 0,798\*\* (“p”= 0,000 menor que 0.01), lo que pone en evidencia la alta correlación, directa y significativa en un nivel 0,01. La investigación logró determinar la incidencia del nivel muy alto del 76% entre la dimensión organización educativa como en la variable calidad de servicio.
3. Se llegó a comprobar la presencia de una significativa relación entre el liderazgo con la calidad de servicio de los profesores; resultando el Rho de Spearman= 0,799\*\* (“p”= 0,000 menor que 0.01), lo cual señala niveles de correlación alta, directa y significativa al nivel 0.01. El estudio además indicó la existencia de un nivel muy alto del 92% tanto en la dimensión liderazgo como en la variable calidad de servicio.
4. Se llegó a precisar una significativa relación entre innovación y calidad de servicio de los profesores; resultando un Rho de Spearman= 0,646\*\* (p= 0,000 menor que 0.01), lo que señala una alta correlación, directa y significativa en un nivel 0.01. La investigación precisa además la existencia de un nivel muy alto del 72% entre la dimensión innovación y la variable calidad de servicio.
5. Se llegó a estimar la presencia significativa de la relación entre evaluación y calidad de servicio del cuerpo de profesores, resultando el Rho de Spearman= 0,631\*\* (p= 0,001 < 0.01), lo cual revela un alta, directa y significativa correlación en un nivel 0.01. El proyecto además pone en evidencia un nivel muy alto del 80% para la dimensión evaluación, así como en la variable calidad de servicio.

6. Se llegó a confirmar la presencia significativa de correlación entre la investigación y la calidad de servicio del equipo de profesores, resultando un Rho de Spearman= 0,607\*\* ( $p= 0,001 < 0.01$ ), lo cual señala un alta, directa y significativa correlación en un nivel 0.01. El estudio además pone en evidencia un predominio del nivel muy alto del 72% tanto en la dimensión investigación y la variable calidad de servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la rectora y docentes de la unidad educativa investigada elaborar un plan de mejoramiento de la gestión institucional y de la calidad de servicio para fortalecer gradualmente, sus competencias y capacidades afín de ofertar servicios educativos de calidad, puesto que aún falta que un 24% se ubique en el nivel muy alto.
2. Se sugiere al personal directivo y docente implementar acciones estratégicas para mejorar la organización educativa de la institución estudiada, porque todavía falta que un 24% se sitúe en el nivel más alto.
3. Se pide a la alta directiva y profesores mejorar las acciones de innovación, en vista que aún falta que un 28% se coloque en el máximo nivel.
4. Se exhorta a la autoridad educativa y educadores mejorar las acciones de evaluación, considerando que todavía falta que un 20% se sitúe en el nivel más elevado.
5. Se recomienda a la rectora impulsar proyectos e iniciativas asignándoles adecuadamente los recursos disponibles para mejorar la función investigativa, porque aún falta que un 28% se ubique en el nivel muy alto.
6. Se sugiere a otros docentes investigadores expandir estudios similares para las variables gestión institucional y calidad de servicio incluyendo cada una de sus dimensiones en diferentes escenarios con el propósito de contribuir a poseer resultados más generalizados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Abanto, W. (2015). Diseño y Desarrollo del proyecto de investigación (3a. ed.). Trujillo, Perú.
- Aldana, E. (2013). La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. "Francisco Bolognesi y Nuestra Señora de Fátima de la Oroya - Junin. Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Aquihuatl, E. (2015). Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I Investigación monodisciplinaria. Ink.
- Areche, V. (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. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ayacucho, Perú.
- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación (1a. ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Barreto, C. (2013). Estadística para Educación. (3a. ed.). Chimbote, Perú.
- Bravo, A. (2017). Los instrumentos de gestión educacional en la calidad de servicio de la Institución Educativa N° 55005 Divino Maestro, Andahuaylas - Apurímac, 2012. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Cárdenas, E. (2017). La influencia del proyecto educativo institucional en la gestión institucional del Instituto Superior Público "Filiberto García Cuéllar" de la localidad de Coracora - Ayacucho 2008. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Chauca, J. (2016). Implementación de calidad de servicio en redes inalámbricas de área local, para la optimización del servicio de telefonía IP en smart phones con cliente SIP. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Díaz, Á., & Luna, A. (2014). Metodología de la investigación educativa: Aproximaciones para comprender sus estrategias. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Dioses, C. (2017). El liderazgo y su relación con la gestión institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - Lurigancho - 2013. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Elera, R. (2010). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Lima, Perú.
- Guevara, E. (2012). Aseguramiento de la calidad administrativa del departamento especializado de idiomas de la Universidad técnica de Ambato y su incidencia en la gestión institucional. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6a ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: McGRAW - HILL Interamericana de México.
- Mariño, E. (2016). Sistemas integrados de gestión de la calidad, ambiente, seguridad y responsabilidad social y corporativa. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Marroquín, R. (2012). Metodología de la investigación: Programa de Titulación 2012. . Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta, Lima, Perú.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa (1a ed.). Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Pino, E. (2015). Indicadores de gestión institucional para el gobierno autónomo descentralizado municipal de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015. Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Readhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Reinoso, M. (2015). Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Requejo, P. (2013). Trabajos de investigación de vanguardia . Madrid, España.
- Rodríguez, J. (2016). Gestión institucional y la restitución de los derechos de los niños y adolescentes de la "Fundación Jardín de Edén". Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Romaní, A. (2016). Influencia de la gestión institucional en la formación profesional de los estudiantes de la carrera profesional Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2015. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.
- Ruiz, K. (2012). Teoria y practica de la gestión social.
- Santillán, J. (2015). Modelo de gestión estratégica para la mejora de la calidad de los servicios de salud y su efecto en los ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo, La libertad, Trujillo, Perú.
- Segovia, R. (2016). La cultura organizacional y su relación con la gestión institucional en las Instituciones Educativas Públicas de Canto Rey - San Juan de Lurigancho. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle, Lima, Perú.
- Tafur, M. (2017). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Yengle, C. (2014). Guía de Métodos Estadísticos (1a. ed.). Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigat (1a. ed., Vol. 2). Córdoba, Argentina: Brujas.
- Hurtado, Carmen (2017) Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad César Vallejo, Tesis de maestría, recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10849>
- Ruiz, M., (2017). Sistema de planeación para instituciones educativas. Ciudad de México: Editorial Trillas



- Chuquiarque Quispe Timotea (2017) Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio INABIF- 2017, tesis de maestría, recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18961/Chuquiarque\\_QTP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18961/Chuquiarque_QTP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albornoz, D. (2018) Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Inicial N° 523 –COPA - CAJATAMBO 2016. Universidad Nacional José Faustino Sánchez, Huacho. Tesis de maestría, recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2124/ALBORNOZ%20SALAZAR%20DORIS%20Tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arias; C. (2017) Desempeño docente, calidad educativa y comprensión lectora en estudiantes de primaria de la institución educativa 20188. Universidad César Vallejo del Perú. Tesis de maestría, recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5179/Arias\\_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5179/Arias_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baena G. (2017) Metodología de la investigación. Grupo editorial patria, ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición) Recuperado de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Cabezas, T, (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Primera edición electrónica. Octubre de 2018 ISBN: 978-9942-765-44-4. Revisión científica. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Castillo, E. (2019) Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución educativa “Internacional Elim” – Cercado de Lima en el 5° año de Educación Secundaria. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle. Tesis de maestría, recuperada de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3033/TM%20CE-Ev%204408%20C1%20->

%20Castillo%20Galindo%20Esther%20Luisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, Fernández, Baptista, (2018) quinta edición por: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0291-9. México  
Recuperado de <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-l%C3%ADnea.pdf>

Huayllani, J.(2018) La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle, tesis de maestría, recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1815/TM%20CE-Ge%203601%20H1%20-%20Huayllani%20Chino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Llamo J, (2018) Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle, tesis de maestría, recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1605/TM%20CE-Ge%203518%20LI1%20-%20Llamo%20Julca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saavedra, J. (2019) La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018 Universidad peruana de las Américas, tesis de maestría, recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, M. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica Y humanística. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación. ISBN N° 978-612-47351-4-1. Primera edición. Perú. Recuperado de

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### CUESTIONARIO 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL

**Datos Generales:** Sexo: M ( ) F ( ) Edad: ..... años

Las preguntas del presente cuestionario, tienen relación con gestión institucional en su centro laboral. Lea con cuidado y marque con una (x) la opción que corresponde a su realidad. Considerando los siguientes valores:

Nunca= 0	Casi nunca= 1	Regularmente= 2	Casi Siempre= 3	Siempre=4					
<b>CUESTIONARIO 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>									
<b>DIMENSIONES/ INDICADORES/ SUB INDICADORES/ ITEMS</b>				<b>Escala</b>					
				0. Nunca	1. Casi nunca	2. Regularmente	3. Casi siempre	4. Siempre	
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>									
1	Las decisiones que se toman son confiables				0	1	2	3	4
2	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima de familia				0	1	2	3	4
3	Se trabaja en equipo				0	1	2	3	4
4	Se contribuye a crecer en el Sentido de pertenencia a la unidad.				0	1	2	3	4
5	Se posee una adecuada preparación profesional				0	1	2	3	4
6	Conozco el proyecto educativo institucional de este colegio.				0	1	2	3	4
7	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos y apoderados				0	1	2	3	4
8	El proyecto educativo institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio				0	1	2	3	4
9	La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo				0	1	2	3	4
10	El plan anual es un instrumento útil para organizar las distintas actividades del colegio				0	1	2	3	4
11	Existen espacios de participación de las alumnas, padres y apoderados				0	1	2	3	4
12	La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo para el aprendizaje de los estudiantes.				0	1	2	3	4
13	La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio				0	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: LIDERAZGO</b>									
14	Existe capacidad para liderar en este colegio.				0	1	2	3	4
15	Se delega las funciones en esta institución				0	1	2	3	4
16	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores				0	1	2	3	4
17	Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores				0	1	2	3	4
18	Apertura a la contribución de los demás actores				0	1	2	3	4
19	El manejo de conflictos es el adecuado				0	1	2	3	4
20	La dirección lidera y conduce los procesos pastorales, pedagógicos y administrativos de este colegio				0	1	2	3	4

DIMENSIONES/INDICADORES/SUB INDICADORES/ITEMS		Escala				
		0. Nunca	1. Casi nunca	2. Regularmente	3. Casi siempre	4. Siempre
<b>DIMENSIÓN: INNOVACIÓN</b>						
21	Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa	0	1	2	3	4
22	Predisposición a romper con el saber convencional	0	1	2	3	4
23	Se sustenta las propuestas convincentemente	0	1	2	3	4
24	Se aprende de los errores	0	1	2	3	4
25	Se genera ideas partiendo del contexto	0	1	2	3	4
26	Interrelación con otras instancias educativas	0	1	2	3	4
27	Se contagia entusiasmo para realizar cambios	0	1	2	3	4
28	Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación	0	1	2	3	4
29	Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico	0	1	2	3	4
30	La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella	0	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: EVALUACIÓN</b>						
31	La evaluación del PEI es participativa	0	1	2	3	4
32	El modelo evaluativo es conocido por todos los actores	0	1	2	3	4
33	Se realiza la evaluación del plan anual	0	1	2	3	4
34	El equipo directivo se evalúa de manera continua	0	1	2	3	4
35	Se elaboran instrumentos de evaluación para monitorear la labor docente	0	1	2	3	4
36	Se realizan instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje	0	1	2	3	4
37	Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y alumnas	0	1	2	3	4
38	Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por las alumnas	0	1	2	3	4
39	Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del colegio	0	1	2	3	4
40	Los mejores docentes son incentivados y/o premiados	0	1	2	3	4
41	El trabajo escolar desarrollado por las alumnas es revisado oportuna y periódicamente por los profesores	0	1	2	3	4
42	Se mide sistemáticamente la satisfacción de las alumnas, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen	0	1	2	3	4
43	Cuando un profesor no resulta con una buena evaluación, se le ayuda a mejorar	0	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: INVESTIGACIÓN</b>						
44	Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo	0	1	2	3	4
45	Se sistematiza las diversas iniciativas pedagógicas y pastorales	0	1	2	3	4
46	Existe el cartel del proceso investigativo en el currículo	0	1	2	3	4
47	Se maneja los medios y recursos tecnológicos aplicables a la educación	0	1	2	3	4
48	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.)	0	1	2	3	4
49	Se gestiona recursos para proporcionar al centro insumos para el desarrollo de la investigación	0	1	2	3	4
50	Existe en la institución educativa el grupo focal, o focus group entre los docentes	0	1	2	3	4

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## ANEXO N° 2

### FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

1	<b>NOMBRE</b>	Cuestionario de Gestión institucional
2	<b>AUTORA</b>	Virginia Filomena Areche Zarate
3	<b>FECHA</b>	2013
4	<b>ADAPTACIÓN</b>	González Asencio, Yojaira Mercedes y Neira Santistevan, Jairo Francisco
5	<b>FECHA DE ADAPATACIÓN</b>	2017
6	<b>OBJETIVO</b>	Diagnosticar de manera individual el nivel de la gestión institucional en sus dimensiones organización educativa, liderazgo, innovación, evaluación e investigación docentes en la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria "Cerezal-Bellavista", Colonche.
7	<b>APLICACIÓN</b>	Docentes en la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria "Cerezal-Bellavista", Colonche, 2017
8	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	Individual
9	<b>DURACIÓN</b>	20 minutos aproximadamente
10	<b>TIPO DE ÍTEMS</b>	Enunciados
11	<b>N° DE ÍTEMS</b>	50
12	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>Dimensiones e indicadores</b> 1. Organización educativa: 13 ítems 2. Liderazgo: 7 ítems 3. Innovación: 10 ítems 4. Evaluación: 13 ítems 5. Investigación: 7 ítems.

### 13. EVALUACIÓN

- Puntuaciones

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
0	Nunca
1	Casi nunca
2	Regularmente
3	Casi siempre
4	Siempre

- Evaluación en niveles por dimensión

Escala Cualitativa	Escala Cuantitativa									
	Organización educativa		Liderazgo		Innovación		Evaluación		Investigación	
Niveles	Pje mín	Pje máx	Pje mín	Pje máx	Pje mín	Pje máx	Pje mín	Pje máx	Pje mín	Pje máx
Bajo	0	13	0	7	0	10	0	13	0	7
Medio	14	26	8	14	11	20	14	26	8	14
Alto	27	39	15	21	21	30	27	39	15	21
Muy alto	40	52	22	28	31	40	40	52	22	28

- Evaluación de variable por niveles

Niveles	Gestión Institucional	
	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo
Bajo	0	50
Medio	51	100
Alto	101	150
Muy alto	151	200

#### 14. VALIDACIÓN:

La validez de contenido del instrumento se desarrolló a través del docente asesor que actuó como experto.

#### 15. CONFIABILIDAD:

A través de una prueba piloto se calculó el valor del coeficiente Alfa de Cronbrach, lo cual permitió comprobar la confiabilidad del instrumento.



**ANEXO N° 3**  
**VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS**  
**CUESTIONARIO 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				0. Nunca	1. Casi nunca	2. Regularmente	3. Casi siempre	4. Siempre	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	
<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Decisiones confiables	1	Las decisiones que se toman son confiables														
		Relaciones interpersonales	2	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima de familia														
		Trabajo en equipo	3	Se trabaja en equipo														
		Pertenencia	4	Se contribuye a crecer en el sentido de pertenencia a la unidad.														
		Preparación profesional	5	Se posee una adecuada preparación profesional														
		Conocimiento de PEI	6	Conozco el proyecto educativo institucional de este colegio.														
		Programación de actividades	7	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos y apoderados														
		Orientación del PEI	8	El proyecto educativo institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio														
		Organización de actividades	9	La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo														
		Plan anual	10	El plan anual es un instrumento útil para organizar las distintas actividades del colegio														
		Espacios de participación	11	Existen espacios de participación de las alumnas, padres y apoderados														
		Clima de trabajo	12	La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo para el aprendizaje de las alumnas														
		Resolución de conflictos	13	La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio														
	<b>LIDERAZGO</b>	Capacidad de liderar	14	Existe capacidad para liderar en este colegio.														
		Delegación de funciones	15	Se delega las funciones en esta institución														
		Cultura colaborativa	16	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores														
		Equilibrio institucional	17	Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores														
		Apertura de contribución	18	Apertura a la contribución de los demás actores														
		Manejo de conflictos	19	El manejo de conflictos es el adecuado														
		Lideración y conducción de procesos	20	La dirección lidera y conduce los procesos pastorales, pedagógicos y administrativos de este colegio														

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN															
				0. Nunca	1. Casi nunca	2. Regularmente	3. Casi siempre	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																
<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>INNOVACIÓN</b>	Alcanzar la misión y visión	21	Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa																											
		Predisposición convencional	22	Predisposición a romper con el saber convencional																											
		Sustentación de propuestas	23	Se sustentan las propuestas convincentemente																											
		Aprender de los errores	24	Se aprende de los errores																											
		Genera ideas	25	Se genera ideas partiendo del contexto																											
		Interrelación de instancias	26	Interrelación con otras instancias educativas																											
		Realiza cambios	27	Se contagia entusiasmo para realizar cambios																											
		Apoyo a docentes	28	Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación																											
		Capacitación de profesores	29	Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico																											
	Capacitación de profesores	30	La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella																												
	<b>EVALUACIÓN</b>	Evaluación del PEI	31	La evaluación del PEI es participativa																											
		Modelo evaluativo	32	El modelo evaluativo es conocido por todos los actores																											
		Realiza evaluación	33	Se realiza la evaluación del plan anual																											
		Evaluación de equipo directivo	34	El equipo directivo se evalúa de manera continua																											
		Instrumentos de evaluación	35	Se elaboran instrumentos de evaluación para monitorear la labor docente																											
		Realizan instrumentos	36	Se realizan instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje																											
		Recoge información	37	Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y alumnas																											
		Análisis de resultados	38	Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por las alumnas																											
		Tomar decisiones	39	Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del colegio																											
		Docentes incentivados	40	Los mejores docentes son incentivados y/o premiados																											
		Trabajo escolar	41	El trabajo escolar desarrollado por las alumnas es revisado oportuna y periódicamente por los profesores																											
	Medición de la satisfacción	42	Se mide sistemáticamente la satisfacción de las alumnas, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen																												
	Ayuda a mejorar	43	Cuando un profesor no resulta con una buena evaluación, se le ayuda a mejorar																												
	<b>INVESTIGACIÓN</b>	Impulsan proyectos	44	Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo																											
		Sistematiza iniciativas	45	Se sistematiza las diversas iniciativas pedagógicas y pastorales																											
		Cartel de procesos	46	Existe el cartel del proceso investigativo en el currículo																											
		Manejo de recursos	47	Se maneja los medios y recursos tecnológicos aplicables a la educación																											
		Uso adecuado de recursos	48	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.)																											
		Gestión de recursos	49	Se gestionan recursos para proporcionar al centro insumos para el desarrollo de la investigación																											
		Grupos institucionales	50	Existe en la institución educativa el grupo focal, o focus group entre los docentes																											

## ANEXO N° 4

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Gestión institucional de la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria "Cerezal-Bellavista", Colonche, 2017

**OBJETIVO:** Conocer la escala valorativa Gestión institucional

**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria "Cerezal-Bellavista", Colonche, 2017

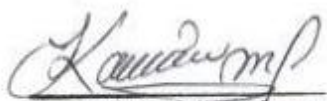
**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** Muñoz Prescott, Karina Elizabeth

**GRADO ACADEMICO DE LA EVALUADORA:** Doctora

**VALORACIÓN:**

Bueno	Regular	Deficiente
✓		

Tumbes, noviembre del 2017

  
Dra. Educ. Karina E. Muñoz Prescott  
COD N° 37746

Evaluadora

## ANEXO N° 5

### CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL

		GESTION INSTITUCIONAL																																																			
		Organización educativa													Liderazgo						Innovacion											Evaluacion										Investigacion											
MUESTRA	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4		
	4	1	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3		
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	6	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	0	3	3	4	3	3	3	3		
	7	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
	8	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3		
	9	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	1	4	4	4	3	2	3	3		
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3			

Alfa de Cronbach	N de elementos
.985	50

**Interpretación:** En la tabla adjunta se presenta que el alfa de Cronbach fue de 0,985 que de acuerdo a los rangos propuesto por Abanto (2015, p. 49), corresponde a una muy buena confiabilidad, lo que significa que el cuestionario es totalmente confiable para medir la variable Gestión institucional.



**ANEXO N° 7**

N°

**CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO**

**Datos Generales:** Sexo: M ( ) F ( ) Edad: ..... años

Los ítems del cuestionario, tienen relación con calidad servicio en su centro laboral.  
 Lea con cuidado y marque con una (x) la opción que corresponde a su realidad.  
 Considerando los siguientes valores:

Nunca= 0	Casi nunca= 1	Regularmente= 2	Casi Siempre= 3	Siempre=4					
<b>CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>									
<b>DIMENSIONES/ INDICADORES/ SUB INDICADORES/ ITEMS</b>				<b>Escala</b>					
				0. Nunca	1. Casi nunca	2. Regularmente	3. Casi siempre	4. Siempre	
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>									
1	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes				0	1	2	3	4
2	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación				0	1	2	3	4
3	Al finalizar los estudios secundarios los estudiantes logran el perfil establecido				0	1	2	3	4
4	El colegio es una entidad significativa para la ciudad				0	1	2	3	4
5	La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad				0	1	2	3	4
6	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida				0	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
7	Toda la organización cuenta con principios y valores únicos.				0	1	2	3	4
8	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad				0	1	2	3	4
9	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto				0	1	2	3	4
10	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador				0	1	2	3	4
11	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas y espíritu				0	1	2	3	4
12	El perfil de las egresadas favorece la permanencia en los centros de estudios superiores				0	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: GARANTIA</b>									
13	Existe el PEI				0	1	2	3	4
14	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa				0	1	2	3	4
15	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación				0	1	2	3	4
16	Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo				0	1	2	3	4
17	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos				0	1	2	3	4
18	El personal que labora en el centro tiene una formación en valores				0	1	2	3	4
19	El personal desempeña adecuadamente su labor				0	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>									
20	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia				0	1	2	3	4
21	Existe espacio para justificar las faltas del alumnado				0	1	2	3	4
22	Hay apertura a la escucha y al diálogo				0	1	2	3	4
23	La comunicación es asertiva				0	1	2	3	4
24	Se favorece un clima de familia				0	1	2	3	4
25	Existe un clima de sensibilidad social				0	1	2	3	4
26	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas				0	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS FÍSICOS</b>									
27	Se posee materiales pedagógico y de tecnología				0	1	2	3	4
28	Se tiene Biblioteca, talleres y centros de información				0	1	2	3	4
29	Se cuenta con una estructura adecuada a la población estudianti				0	1	2	3	4
30	Los ambientes de la institución: laboratorio, talleres, biblioteca están implementados				0	1	2	3	4
31	La institución educativa está ubicada en una zona de mayor demanda				0	1	2	3	4
32	Los Quioscos de la escuela están ubicados en lugares estratégicos				0	1	2	3	4

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## ANEXO N° 8

### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

<b>1</b>	<b>NOMBRE</b>	Cuestionario de Calidad de servicio
<b>2</b>	<b>AUTOR</b>	Virginia Filomena Areche Zarate
<b>3</b>	<b>FECHA</b>	2013
<b>4</b>	<b>ADAPTACIÓN</b>	González Asencio, Yojaira Mercedes y Neira Santistevan, Jairo Francisco
<b>5</b>	<b>FECHA DE ADAPATACIÓN</b>	2017
<b>6</b>	<b>OBJETIVO</b>	Diagnosticar la calidad de servicio, en sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía, elementos físicos de los docentes en la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche.
<b>7</b>	<b>APLICACIÓN</b>	Docentes de la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria “Cerezal-Bellavista”, Colonche, 2017
<b>8</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	Individual
<b>9</b>	<b>DURACIÓN</b>	20 minutos aproximadamente
<b>10</b>	<b>TIPO DE ÍTEMS</b>	Enunciados
<b>11</b>	<b>N° DE ÍTEMS</b>	32
<b>12</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<p><b>Dimensiones e indicadores</b></p> <p><b>1. Fiabilidad: 6 ítems</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoras anuales: 1</li> <li>- Acreditación: 2</li> <li>- Perfil estudiantil: 3</li> <li>- Imagen institucional: 4</li> <li>- Ejecución de tareas: 5</li> <li>- Dificultades atendidas:6</li> </ul> <p><b>2. Capacidad de respuesta:6 ítems</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principios y valores organizacionales: 7</li> <li>- Importancia curricular:8</li> <li>- Requerimientos anuales: 9</li> <li>- Capacitación:10</li> <li>- Desarrollo de estrategias: 11</li> <li>- Favorecimiento de permanencia: 12</li> </ul> <p><b>3. Garantía: 7 ítems</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia PEI: 13</li> <li>- Conocimiento del PEI: 14</li> <li>- continuidad de procesos: 15</li> <li>- Cultura de correspondencia: 16</li> <li>- Profesores titulados:17</li> <li>- Formación del personal: 18</li> <li>- Desempeño del personal: 19</li> </ul> <p><b>4. Empatía: 7 ítems</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios de atención: 20</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justificación de las faltas: 21</li> <li>- Apertura: 22</li> <li>- Comunicación: 23</li> <li>- Clima familiar: 24</li> <li>- Clima social: 25</li> <li>- Actitud flexible: 26</li> <li><b>5. Elementos físicos: 6 ítems</b></li> <li>- Material institucional: 27</li> <li>- Centros de información institucional: 28</li> <li>- Estructura institucional: 29</li> <li>- Implementación institucional: 30</li> <li>- Ubicación de la institución: 31</li> <li>- Ubicación de quioscos: 32</li> </ul>
--	---

### 13. EVALUACIÓN

- Puntuaciones

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
0	Nunca
1	Casi nunca
2	Regularmente
3	Casi siempre
4	Siempre

- Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa									
Niveles	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Garantía		Empatía		Elementos Físicos	
	Pje mín	Pje máx	Pje mín	Pje máx	Pje mín	Pje máx	Pje mín	Pje máx	Pje mín	Pje máx
Bajo	0	6	0	6	0	7	0	7	0	6
Medio	7	12	7	12	8	14	8	14	7	12
Alto	13	18	13	18	15	21	15	21	13	18
Muy alto	19	24	19	24	22	28	22	28	19	24



- **Evaluación de variable**

<b>Niveles</b>	<b>Calidad de servicio</b>	
	<b>Puntaje mínimo</b>	<b>Puntaje Máximo</b>
Bajo	0	32
Medio	33	64
Alto	65	96
Muy alto	97	128

**14. VALIDACIÓN:**

La validez de contenido del instrumento se desarrolló a través del docente asesor que actuó como experto.

**15. CONFIABILIDAD:**

A través de una prueba piloto se calculó el valor del coeficiente Alfa de Cronbrach, lo que ha permitido probar la confiabilidad del instrumento.

**ANEXO N° 9**  
**VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS**  
**CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICAORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				0. Nunca	1. Casi nunca	2. Regularmente	3. Casi siempre	4. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Mejoras anuales	1	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes														
		Acreditacion	2	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación														
		Perfil estudiantil	3	Al finalizar los estudios secundarios los estudiantes logran el perfil establecido														
		Imagen institucional	4	El colegio es una entidad significativa para la ciudad														
		Ejecucion de tareas	5	La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad														
		Dificultades atendidas	6	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida														
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Principios y valores organizacionales	7	Toda la organización cuenta con principios y valores únicos.														
		Importancia curricular	8	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad														
		Requerimientos anuales	9	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto														
		Capacitacion	10	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador														
		Desarrollo de estrategias	11	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas y espíritu														
	GARANTIA	Favorecimiento de permanencia	12	El perfil de las egresadas favorece la permanencia en los centros de estudios superiores														
		Existencia PEI	13	Existe el PEI														
		Conocimiento del PEI	14	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa														
		Continuidad de procesos	15	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación														
		Cultura de correspondencia	16	Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo														
		Profesores titulados	17	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos														
		Formacion del personal	18	El personal que labora en el centro tiene una formación en valores														
	EMPATIA	Desempeño del personal	19	El personal desempeña adecuadamente su labor														
		Horarios de atencion	20	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia														
		Justificacion de las faltas	21	Existe espacio para justificar las faltas del alumnado														
		Apertura	22	Hay apertura a la escucha y al diálogo														
		Comunicación	23	La comunicación es asertiva														
		Clima familiar	24	Se favorece un clima de familia														
		Clima social	25	Existe un clima de sensibilidad social														
	ELEMENTOS FÍSICOS	Actitud flexible	26	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas														
		Material institucional	27	Se posee materiales pedagógico y de tecnología														
		Centros de informacion institucional	28	Se tiene Biblioteca, talleres y centros de información														
		Estructura institucional	29	Se cuenta con una estructura adecuada a la población estudianti														
		Implementacion institucional	30	Los ambientes de la institución: laboratorio, talleres, biblioteca están implementados														
		Ubicación de la institucion	31	La institución educativa está ubicada en una zona de mayor demanda														
		Ubicación de quioscos	32	Los Quioscos de la escuela están ubicados en lugares estratégicos														

## ANEXO N° 10

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria "Cerezal-Bellavista", Colonche, 2017.

**OBJETIVO:** Conocer la escala valorativa de la Calidad de servicio.

**DIRIGIDO A:** Docentes de la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria "Cerezal-Bellavista", Colonche, 2017.


**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** Muñoz Prescott, Karina Elizabeth

**GRADO ACADEMICO DE LA EVALUADORA:** Doctora

**VALORACIÓN:**

Bueno	Regular	Deficiente
✓		

Tumbes, noviembre del 2017

  
Dra. Educ. Karina E. Muñoz Prescott  
COD N° 37746

Evaluadora

ANEXO N° 11

CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

		CALIDAD DE SERVICIO																																
		Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Garantía						Empatía						Elementos físicos								
ITEMS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
MUESTRA	1	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	1	4	
	2	2	3	2	1	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	
	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
	6	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
	7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	
	8	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	
	9	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3
	10	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	

Alfa de Cronbach	N de elementos
.877	32

**Interpretación:** En la tabla adjunta se presenta que el alfa de Cronbach fue de 0,877 que de acuerdo a los rangos propuesto por Abanto (2015, p. 49), corresponde a una muy buena confiabilidad, lo que significa que el cuestionario es totalmente confiable para medir la variable Calidad de Servicio.

ANEXO N° 12

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO																																																		
ITEMS	Fiabilidad						D1	%	Nivel	Capacidad de respuesta						D2	%	Nivel	Garantía						D3	%	Nivel	Empatia						D4	%	Nivel	Elementos físicos						D5	%	NIVEL	V2	%	Nivel		
	1	2	3	4	5	6				7	8	9	10	11	12				13	14	15	16	17	18				19	20	21	22	23	24				25	26	27	28	29	30							31	32
MUESTRA 1	3	4	4	4	4	3	22	92	MUY ALTO	2	3	3	2	2	4	16	67	ALTO	4	3	3	3	4	3	3	23	82	MUY ALTO	2	2	2	3	3	4	3	19	68	ALTO	4	4	4	3	1	4	20	83	MUY ALTO	100	78	MUY ALTO
2	2	3	2	1	2	3	13	54	ALTO	2	3	4	3	3	2	17	71	ALTO	2	3	2	4	2	3	3	19	68	ALTO	3	2	3	3	2	4	3	20	71	ALTO	4	4	2	3	3	4	20	83	MUY ALTO	89	70	ALTO
3	3	3	2	3	4	3	18	75	ALTO	3	4	3	2	3	4	19	79	MUY ALTO	4	3	4	2	3	4	3	23	82	MUY ALTO	3	1	3	2	3	3	4	19	68	ALTO	4	4	4	3	3	4	22	92	MUY ALTO	101	79	MUY ALTO
4	3	3	2	3	4	3	18	75	ALTO	3	4	2	3	3	4	19	79	MUY ALTO	3	2	4	3	3	4	3	22	79	MUY ALTO	3	3	3	3	4	4	3	23	82	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	106	83	MUY ALTO
5	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	3	4	4	4	27	96	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	124	97	MUY ALTO
6	3	4	4	3	3	4	21	88	MUY ALTO	3	4	3	4	4	4	22	92	MUY ALTO	4	3	3	4	4	3	4	25	89	MUY ALTO	3	4	4	3	4	4	4	26	93	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	115	90	MUY ALTO
7	3	4	3	4	3	4	21	88	MUY ALTO	3	4	4	3	4	4	22	92	MUY ALTO	3	4	3	3	4	4	3	24	86	MUY ALTO	3	4	3	4	3	3	4	24	86	MUY ALTO	4	4	4	4	2	4	22	92	MUY ALTO	113	88	MUY ALTO
8	2	3	4	4	3	4	20	83	MUY ALTO	4	3	4	4	4	4	23	96	MUY ALTO	4	3	4	4	4	4	4	27	96	MUY ALTO	3	3	4	3	3	3	4	23	82	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	114	89	MUY ALTO
9	4	3	3	4	4	3	21	88	MUY ALTO	3	4	4	4	3	3	21	88	MUY ALTO	3	1	2	4	4	3	4	21	75	ALTO	2	3	4	4	4	3	4	24	86	MUY ALTO	4	3	3	4	2	3	19	79	MUY ALTO	106	83	MUY ALTO
10	4	3	4	3	4	4	22	92	MUY ALTO	4	3	4	4	4	4	23	96	MUY ALTO	4	4	4	3	3	4	3	25	89	MUY ALTO	4	3	3	3	4	4	4	25	89	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	116	91	MUY ALTO
11	4	4	4	3	3	4	22	92	MUY ALTO	4	3	4	3	3	3	20	83	MUY ALTO	4	3	4	3	4	4	4	26	93	MUY ALTO	4	3	3	3	3	4	4	24	86	MUY ALTO	4	4	3	4	1	3	19	79	MUY ALTO	111	87	MUY ALTO
12	2	3	4	4	3	3	19	79	MUY ALTO	3	3	3	4	4	3	20	83	MUY ALTO	4	2	3	4	4	4	3	24	86	MUY ALTO	4	3	3	4	3	4	4	25	89	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	109	85	MUY ALTO
13	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	125	98	MUY ALTO
14	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	125	98	MUY ALTO
15	3	4	4	4	3	4	22	92	MUY ALTO	3	4	3	4	4	4	22	92	MUY ALTO	4	3	4	3	4	4	4	26	93	MUY ALTO	4	3	4	3	4	4	4	26	93	MUY ALTO	4	4	4	4	2	4	22	92	MUY ALTO	118	92	MUY ALTO
16	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	2	4	22	92	MUY ALTO	126	98	MUY ALTO
17	4	3	3	4	3	4	21	88	MUY ALTO	3	3	4	4	4	4	22	92	MUY ALTO	4	3	3	4	3	3	4	24	86	MUY ALTO	3	3	4	3	4	3	4	24	86	MUY ALTO	4	4	4	4	0	4	20	83	MUY ALTO	111	87	MUY ALTO
18	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	125	98	MUY ALTO
19	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	3	4	4	23	96	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	2	4	22	92	MUY ALTO	125	98	MUY ALTO
20	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	2	4	22	92	MUY ALTO	126	98	MUY ALTO
21	2	3	3	3	3	4	18	75	ALTO	3	4	4	4	3	4	22	92	MUY ALTO	4	3	3	4	4	4	4	26	93	MUY ALTO	3	3	4	4	4	4	3	25	89	MUY ALTO	4	4	4	4	0	4	20	83	MUY ALTO	111	87	MUY ALTO
22	4	3	3	4	4	4	22	92	MUY ALTO	4	4	3	3	3	4	21	88	MUY ALTO	4	3	4	3	4	3	4	25	89	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	117	91	MUY ALTO
23	3	4	3	4	4	4	22	92	MUY ALTO	4	3	4	4	4	4	23	96	MUY ALTO	4	4	4	3	4	3	4	26	93	MUY ALTO	4	4	4	3	3	4	3	25	89	MUY ALTO	4	4	4	4	1	4	21	88	MUY ALTO	117	91	MUY ALTO
24	2	3	3	4	3	4	19	79	MUY ALTO	4	4	3	4	3	4	22	92	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	3	4	3	4	4	4	26	93	MUY ALTO	4	4	4	4	0	4	20	83	MUY ALTO	115	90	MUY ALTO
25	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	24	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	100	MUY ALTO	4	4	4	4	2	4	22	92	MUY ALTO	126	98	MUY ALTO

**ANEXO N° 13**  
**AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO**



**AUTORIZACION DE LA INVESTIGACION**

El que suscribe, director de la Escuela "JAIME ROLDOS AGUILERA, Los Ceibitos, Colonche.

Autoriza a los licenciados: GONZALEZ ASENCIO YOJAIRA MERCEDES y JAIRO FRANCISCO NEIRA SANTISTEVAN estudiantes del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo" Autoriza el respectivo permiso para realizar su PRUEBA PILOTO trabajo de investigación titulada: **Gestión institucional y calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa del Milenio, Técnica Agropecuaria Cerezal-Bellavista, Colonche, 2017.**

Sin otro particular concedo la respectiva autorización para que la interesada pueda hacer uso de la presente.

Colonche, 20 de noviembre del 2017

Ing. Danny Tomalá Catuto

**DIRECTOR**



## ANEXO N° 14

### SOLICITUD DE AUTORIZACION DE ESTUDIO

Colonche, 19 de diciembre de 2017

MSc. Laura Mera Vargas

**DIRECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO TÉCNICA AGROPECUARIA CEREZAL – BELLAVISTA.**

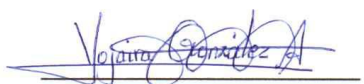
De nuestras consideraciones:

**YO, YOJAIRA MERCEDES GONZÁLEZ ASENCIO con C.I 2400010795, y JAIRO FRANCISCO NEIRA SANTISTEVA con C.I. 0922421128**, estudiantes del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, solicitamos a Usted como máxima autoridad de esta noble institución permiso para realizar nuestra técnica e instrumento de trabajo de la tesis de Posgrado denominado:

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DOCENTES EN LA UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO TÉCNICA AGROPECUARIA “CEREZAL- BELLAVISTA”, COLONCHE 2017**

Con la seguridad de tener una respuesta acertada, desde ya anticipamos nuestra gratitud por la aceptación, no sin antes desearles éxitos en su delicada función que acertadamente dirige.

Atentamente,



Lcda. Yojaira González Asencio  
**ESTUDIANTE**



Lcdo. Jairo Neira Santistevan  
**ESTUDIANTE**

RECIBIDO  
HORAS: 13:45 DIA: 19 MES: 12 AÑO: 2017  
FIRMA: SECRETARÍA



## ANEXO N° 15

### DOCUMENTO DE AUTORIZACION DE LA INVESTIGACIÓN



UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO TÉCNICA AGROPECUARIA  
"CEREZAL - BELLAVISTA"  
RECTORADO

### AUTORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

**LA QUE SUSCRIBE, RECTORA (E) DE LA UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO TÉCNICA AGROPECUARIA "CEREZAL - BELLAVISTA", COLONCHE 2017.**

Autoriza a los Licenciados, GONZÁLEZ ASENCIO YOJAIRA MERCEDES Y JAIRO FRANCISCO NEIRA SANTISTEVAN; Estudiantes del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo" autoriza el respectivo permiso para realizar su trabajo de investigación titulada: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DOCENTES, en la Unidad Educativa Del Milenio Técnica Agropecuaria "Cerezal - Bellavista", Colonche 2017.

Cerezal Bellavista, 20 de diciembre de 2017

  
*Leda Lopera Mera Vargas Msc.*  
**RECTORA**  
**UEMTA "CEREZAL - BELLAVISTA"**



Ex Granja Experimental San Vicente-Colonche-Santa Elena  
[uemcerezalbellavista@hotmail.com](mailto:uemcerezalbellavista@hotmail.com)

Teléfono: 2-3035552

Correo Rectora: [lkurylmerav@gmail.com](mailto:lkurylmerav@gmail.com)

Celular: 0988815630

« Educamos para tener Patria »