

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA



**ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA Nº 20745 “APÓSTOL
SANTIAGO” DE VITIS, YAUYOS - LIMA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL
(GESTIÓN EDUCATIVA)**

PRESENTADO POR:

Bach. Diana Martínez Pablo

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

HUANCAMELICA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(CREADO POR LEY N° 25265)

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Dr. CAMPOSANO CORDOVA Álvaro Ignacio**,
Dr. CARLOS YANGALI Hugo Augusto y **Mg. CAYLLAHUA YARASCA Ubaldo**.

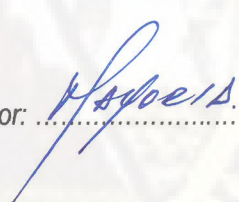
Asesor: Dr. VILLAZANA RASUHUAMAN Honorato.

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 0552-2021-CU-UNH.

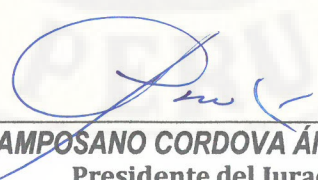
El Candidato al **GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN; MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA EDUCACIÓN.**

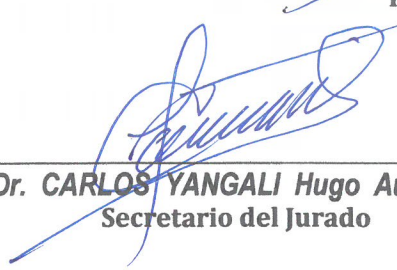
Doña, **Diana MARTINEZ PABLO**, procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulado: **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 20745 "APÓSTOL SANTIAGO" DE VITIS, YAUYOS.** Mediante Resolución Directoral N° 334-2022-EPG-R/UNH, fija la hora y fecha para el acto de sustentación de la tesis.

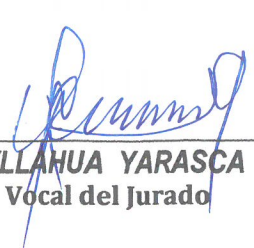
Luego, de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido al ACTO de sustentación de forma síncrona, a través del Aplicativo Microsoft Teams, aprobado con Resolución N° 0340-2020-EPG-R/UNH, realizándose la deliberación, calificación y resultando:

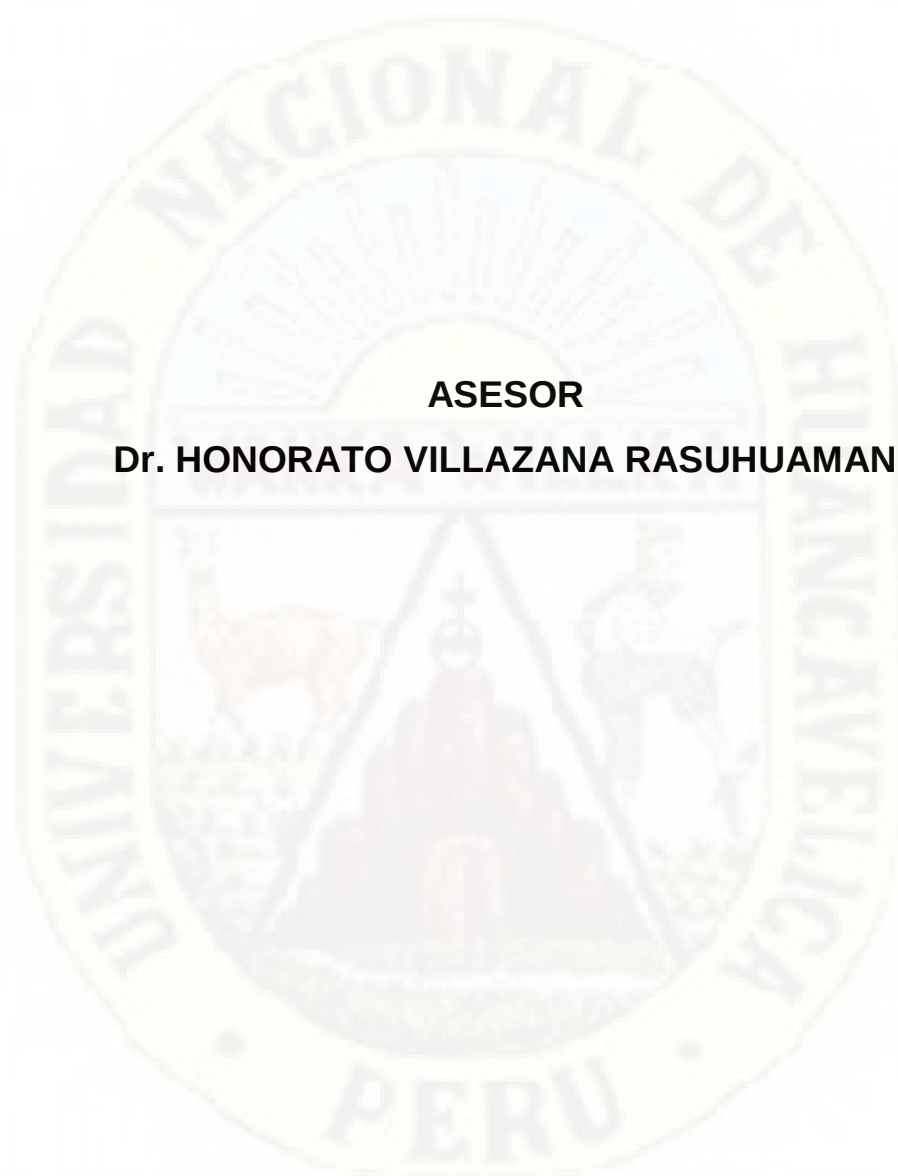
Con el calificativo: Aprobado ☒ Por: 
Desaprobado ☐

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los veinticinco días del mes de marzo del año **2022**.


Dr. CAMPOSANO CORDOVA Álvaro Ignacio
Presidente del Jurado


Dr. CARLOS YANGALI Hugo Augusto
Secretario del Jurado


Mg. CAYLLAHUA YARASCA Ubaldo
Vocal del Jurado



ASESOR

Dr. HONORATO VILLAZANA RASUHUAMAN

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi familia, quienes son la razón de mi vida y por el apoyo que me brindan en todo momento para la obtención de logros académicos y profesionales.

A todos los docentes de la prestigiosa Universidad Nacional de Huancavelica, que inculcaron sus conocimientos, para el logro de mis metas y aspiraciones, en especial mi eterno agradecimiento al Dr. Honorato Villazana Rasuhuaman por su inmenso apoyo y por sus acertadas enseñanzas durante el desarrollo de la maestría.

RESUMEN

En el estudio realizado se formuló como problema ¿Qué relación existe entre gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la I.E. Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima?. La población de estudio se conformó por 105 personas entre docentes, administrativos, estudiantes y padres de familia y la muestra representativa fue de 82 personas. El propósito general de la investigación es establecer el tipo de relación entre gestión institucional y la eficacia de servicio formativo en la I.E. Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago”. Se utilizó el método descriptivo y como técnica de recolección de la información se aplicó una encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación arrojó los siguientes resultados; el 2% de la muestra declaró que la I.E. tiene un nivel muy bajo en gestión institucional obteniéndose; así mismo un nivel regular en la eficacia del servicio formativo. Mientras que el 41% de la muestra declaró que la I.E. presentó un alto nivel de gestión institucional obteniéndose; por otro lado, un buen nivel de excelencia del servicio formativo. Con el estudio se concluyó que la gestión institucional se relaciona directamente con la excelencia de servicio formativo en la I.E. Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago”, ya que se ha obtenido un p_{valor} de 0,000 menor a 0.05.

Palabras clave: Gestión institucional, Calidad de servicio educativo.

ABSTRACT

In the study carried out, the problem was formulated: What relationship exists between institutional management and the quality of educational service in the I.E. Integrated No. 20745 "Apostle Santiago" from Vitis, Yauyos - Lima ?. The study population was made up of 105 people, including teachers, administrators, students and parents, and the representative sample was 82 people. The general purpose of the research is to establish the type of relationship between institutional management and the effectiveness of the training service in the I.E. Integrated No. 20745 "Apostle Santiago". The descriptive method was used and a survey was applied as a data collection technique and the questionnaire was applied as an instrument. The investigation yielded the following results; 2% of the sample declared that the I.E. has a very low level in institutional management being obtained; likewise a regular level in the effectiveness of the training service. While 41% of the sample stated that the I.E. presented a high level of institutional management obtaining; on the other hand, a good level of excellence in the training service. With the study, it was concluded that institutional management is directly related to excellence in training service in the I.E. Integrated No. 20745 "Apóstol Santiago", since a p_value of 0.000 less than 0.05 has been obtained.

Keywords: Institutional management, Quality of educational service.

ÍNDICE

Portada	i
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
Introducción	ix

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación	15

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.1.1. A nivel internacional	16
2.1.2. A nivel nacional	20
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Gestión institucional	24
2.2.2. Calidad de servicio educativo.....	37
2.3. Formulación de hipótesis.....	47
2.3.1. Hipótesis general	47
2.3.2. Hipótesis específicas	47
2.4. Definición de términos	47

2.5. Identificación de variables	49
2.5.1. Variable 1	49
2.5.2. Variable 2	50
2.6. Operacionalización de variables	51

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	53
3.2. Nivel de investigación	53
3.3. Método de investigación	54
3.4. Diseño de investigación	54
3.5. Población, muestra y muestreo	54
3.5.1. Población	54
3.5.2. Muestra	55
3.5.3. Muestreo	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.6.1. Técnicas de recolección de datos: Encuesta	57
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario	57
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58
3.8. Descripción de la prueba de hipótesis	59

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de datos	60
4.2. Proceso de prueba de hipótesis	94
4.2.1. Prueba de la hipótesis general	94
4.2.2. Prueba de las hipótesis específicas	95
4.3. Discusión de resultados	99
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	103
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	104
ANEXOS	107

INTRODUCCIÓN

La gestión institucional es transcendental para tener una buena eficacia del asistencia educativo por lo que esta investigación se centró en el siguiente dificultad ¿Qué relación existe entre gestión institucional y la calidad de servicio formativo en la I.E N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima?. El estudio tiene como antecedentes internacionales a Albarracín (2017) *Pensamientos y experiencias de formación ambiental desde la gestión formativo: una investigación de caso a nivel preescolar de escuelas oficiales de la ciudad de Antonio Nariño, Bogotá DC*; Álvarez y Sagardía (2016) *Proyecto de esquema de gestión formativa para la escuela de marineros "Alejandro Navarrete Cisterna" de la Armada de Chile*. Córdova (2015) *Estudio relativo de la gestión de eficacia formativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanos del Asociación para la asistencia de la Educación Superior en América del Norte*; Bernal, Martínez y Parra (2015) *Investigación bibliográfica sobre la eficacia de la formativo en I.E.*; Montes (2014) *La confluencia de la eficacia formativa y su impacto en las prácticas burocráticas escolares*. Los antecedentes nacionales revisados son las siguientes, Huayllani (2018) *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018*; Alfaro y Mendoza (2018) *Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en el establecimiento educativo N ° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo*; Llamo (2018) *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06*; Hurtado (2017) *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*; De la Cruz (2017) *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes*; Roldan (2018) *Gestión institucional y rendimiento académico de los alumnos en la*

I.E. N°1213 La Gloria Nivel Primario, Ate, 2017.

Esta investigación tuvo como objetivo general establecer el tipo de relación entre gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” y como hipótesis se afirmó que la gestión institucional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago”.

Al respecto, la presente tesis se ha estructurado en cuatro capítulos, como a continuación se detalla:

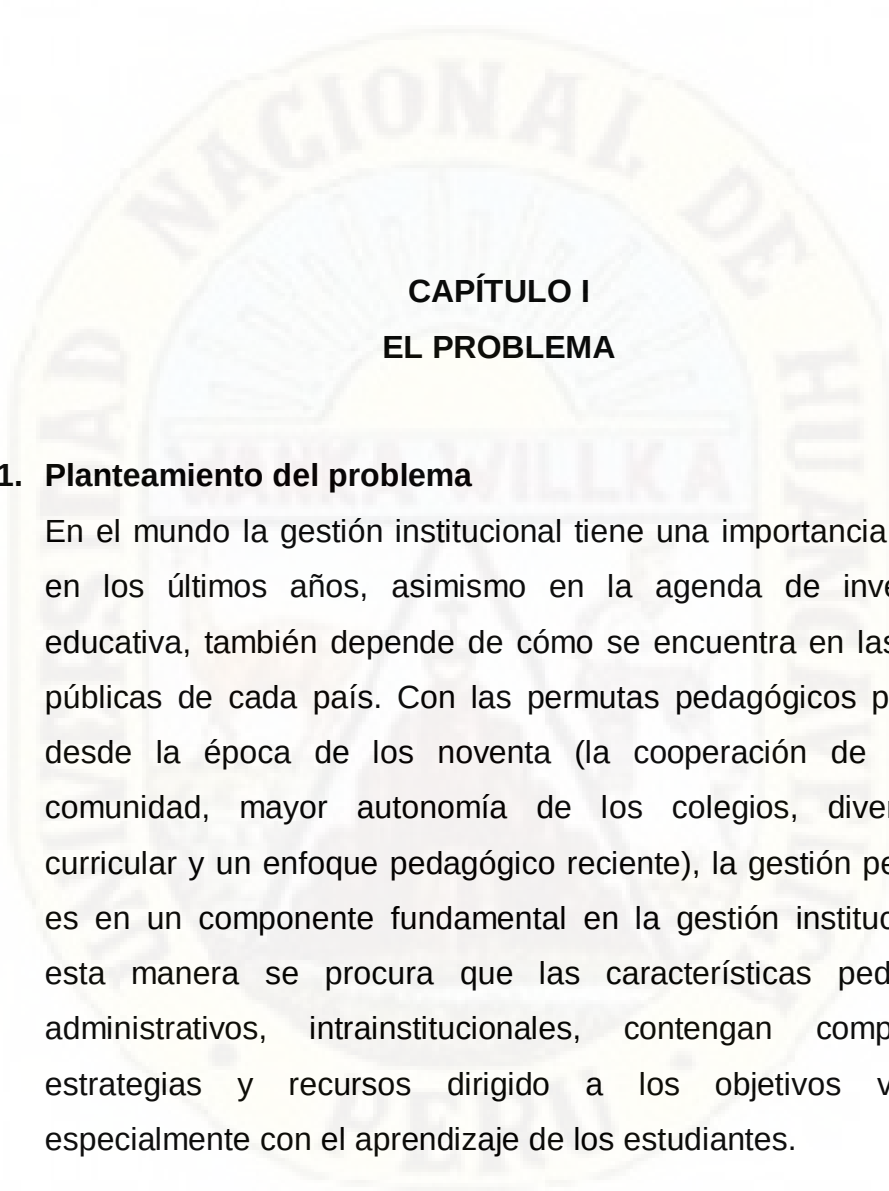
Capítulo I: El problema; se muestra el planteamiento del problema, la formulación de los problemas general y específicos y los objetivos de la investigación, finalmente se presenta la justificación del estudio.

Capítulo II: Marco teórico; se presentan los antecedentes del estudio, las bases teóricas que sustentan la investigación, las hipótesis general y específicas, se detallan los principales términos básicos, se identifican y se operacionalizan las variables consideradas en el estudio.

Capítulo III: Metodología de la investigación; se señala el tipo, nivel, método y diseño del estudio; se selecciona la población y se determina el tamaño adecuado de la muestra, se muestran las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como las técnicas de procesamiento y análisis de los datos y se calcula la prueba de hipótesis.

Capítulo IV: Presentación de resultados; se presentan e interpretan los datos, se discuten los resultados y luego se procedió a probar las hipótesis mediante la técnica de estadística no paramétrica (chi cuadrado).

Además, en la parte complementaria tendremos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo la gestión institucional tiene una importancia creciente en los últimos años, asimismo en la agenda de investigación educativa, también depende de cómo se encuentra en las políticas públicas de cada país. Con las permutas pedagógicas planteadas desde la época de los noventa (la cooperación de toda una comunidad, mayor autonomía de los colegios, diversificación curricular y un enfoque pedagógico reciente), la gestión pedagógica es un componente fundamental en la gestión institucional. De esta manera se procura que las características pedagógicas, administrativas, intrainstitucionales, contengan completa las estrategias y recursos dirigido a los objetivos vinculados especialmente con el aprendizaje de los estudiantes.

Actualmente la educación tiene que efectuar con eficacia su función de desarrollo, y no ser herramienta de preservación del status quo de las dinámicas sociales, la educación posee una propuesta de proyecto educativo institucional. (Huayllani, 2018). El Ministerio de Educación se basa en el Plan Educativo Nacional en donde se propone varias modificaciones para su desarrollo, uno de esos

cambios es el de innovar la gestión que ejecutan los dirigentes de la institución, teniendo en cuenta que este aspecto es fundamental y trascendental a fin de lograr el perfeccionamiento de los aprendizajes de los estudiantes, práctica del maestro y un correcto manejo del colegio. Desde otro ángulo, plantea valorizar de nuevo la función del maestro, otorgándoles nuevas labores en el colegio, guiándolos a transformar en maestros creativos, innovadores, proactivos, productores de nuevas circunstancias de aprendizaje en el que se laboran virtudes democráticas y la responsabilidad al iniciar la armonía en los estudiantes de la armonía con el entorno social y crear su autonomía con una cultura creciente. Así pues, se implementó una evaluación para de esta manera ver el ejercicio de los profesores y el personal directivo.

La clase del servicio formativo, es un anhelo a la que en su totalidad cualquier institución desearía alcanzar, es el sello de reconocimiento, garantía, una aspiración, un propósito al que se posee. La eficacia del servicio educativo simboliza el escalon de desarrollo y contiene dos semblantes: la prudencia de posición y la prudencia de valor, en un grado implícito de malo o bueno. Por tal alegato no se puede afianzar, que una I.E. es peor o mejor que otra institución.

Transformar la clase del servicio educativo en el visaje de la abundancia de los estudiantes conjuntamente con los padres de familias por la categoría pedagógicos a ofrendar mayores desafíos de docentes y de directivos de las I.E. Un padre o madre manifiesten un nivel de éxito y tomen actitudes positivas frente a la institución de sus hijos, instituye a su misma vez un grado de confianza entre los dos en la medida que la eficacia de la asistencia educativa se conserve según requerimientos de la actualidad.

En el Perú se puede observar un gran déficit de calidad de las

instituciones es por ello que esta investigación pretende responder dicha problemática. Con respecto a esta dificultad en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” De Vitis, Yauyos - Lima, se analizará la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Por todo lo anterior comentado este estudio evidenció la relación entre gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” De Vitis, Yauyos - Lima, también mostrará en qué estado se encuentra su gestión intrainstitucional, administrativa y pedagógica, asimismo como estos aspectos se relacionan con la calidad del servicio educativo en que se encuentra la institución educativa, todo esto es para asegurar que los educandos reciban la idónea calidad de educación. Y todo esto es porque existen indicadores que muestran que la institución no tiene una adecuada gestión institucional y lo que conllevaría a la pésima calidad del servicio educativo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos-Lima?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1: ¿Qué relación existe entre gestión intrainstitucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos-Lima?

P.E.2: ¿Qué relación existe entre gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en la Institución

Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos-Lima?

P.E.3: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos-Lima?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer el tipo de relación entre gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos-Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación entre gestión intrainstitucional y la calidad de servicio educativo en La Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos-Lima.

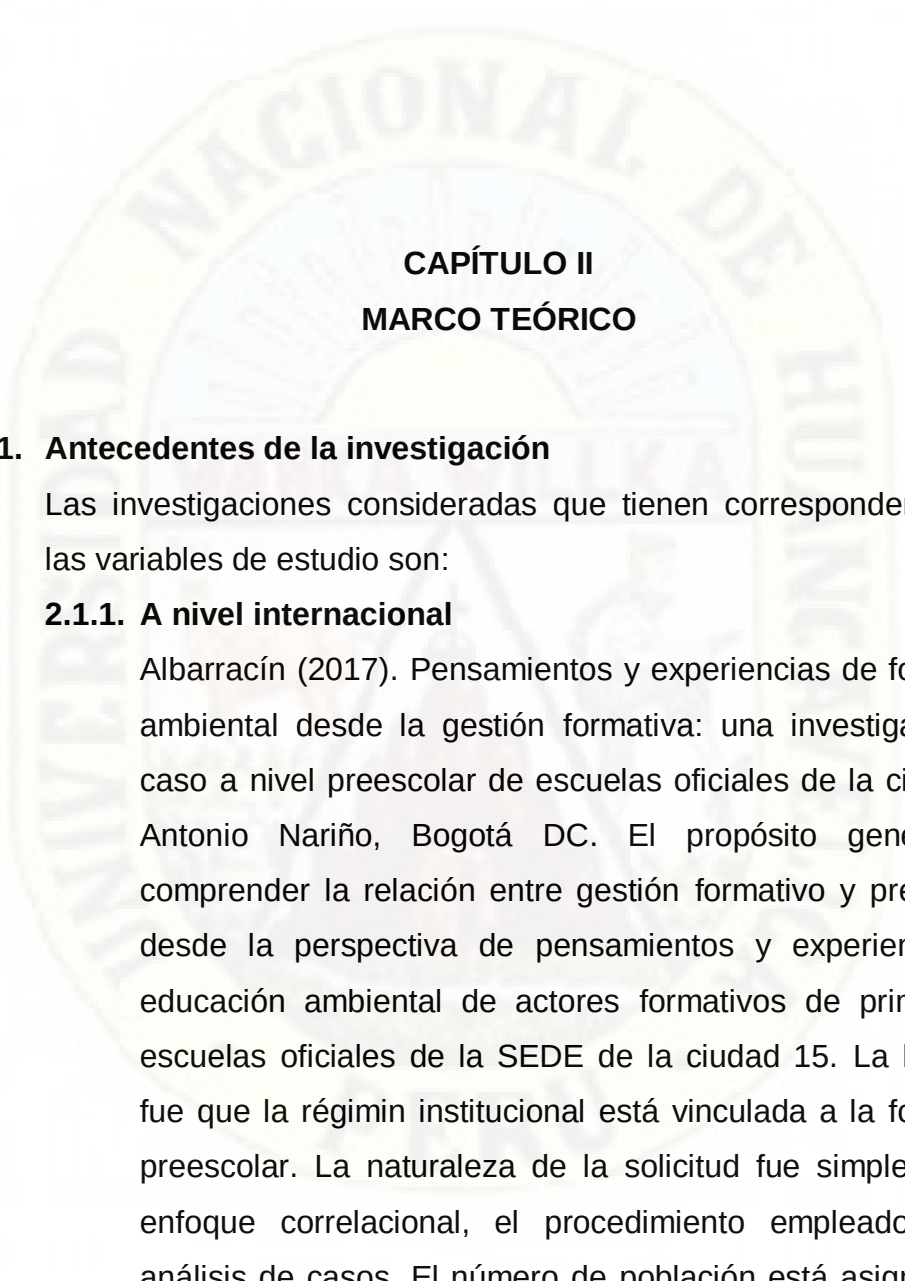
O.E.2: Determinar la relación entre gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos-Lima.

O.E.3: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

1.4. Justificación

La presente investigación se justifica considerando los siguientes puntos de vista:

- **Justificación teórica:** La indagación sirve para determinar los factores que se relacionan con la administración colectivo y la eficacia de prestación educativo en el régimen de la I.E. y en especial en la I.E. Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago”, puesto que existen pocas investigaciones con estas variables por ello sirve como aporte teórico a la comunidad científica para el progreso de la calidad de servicios educativos mediante una adecuada gestión institucional.
- **Justificación social:** La investigación se justifica en las necesidades de las instituciones para lograr la eficacia del servicio formativo mediante la administración institucional, es decir, este trabajo es necesario debido a que actualmente la educación no garantiza una educación de excelencia para los usuarios de la educación pública que son en su mayoría pobres o de extrema pobreza, es así que esta indagación a través de los resultados obtenidos en cuanto se refiere a la régimen intrainstitucional, régimen administrativa y régimen pedagógica busca el progreso de la excelencia del servicio educativo mediante sus recomendaciones hacia el beneficio de los estudiantes de las clases sociales olvidadas como son de las zonas rurales (en su mayoría pobres o de extrema pobreza).
- **Justificación metodológica:** En el estudio se encontró los hallazgos de la realidad con la diligencia de los instrumentos de la investigación científica como son los cuestionarios la cual sirvió de modelo para futuras investigaciones referente al tema debido que serán sus antecedentes y lo tomaran como guía para su estudio y comprobaran la relación que existe entre las variables del presente trabajo.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Las investigaciones consideradas que tienen correspondencia con las variables de estudio son:

2.1.1. A nivel internacional

Albarracín (2017). Pensamientos y experiencias de formación ambiental desde la gestión formativa: una investigación de caso a nivel preescolar de escuelas oficiales de la ciudad de Antonio Nariño, Bogotá DC. El propósito general fue comprender la relación entre gestión formativo y preescolar, desde la perspectiva de pensamientos y experiencias en educación ambiental de actores formativos de primaria en escuelas oficiales de la SEDE de la ciudad 15. La hipótesis fue que la régimen institucional está vinculada a la formación preescolar. La naturaleza de la solicitud fue simple con un enfoque correlacional, el procedimiento empleado fue el análisis de casos. El número de población está asignada por los colegios del territorio Antonio Nariño y la muestra estuvo compuesta por 4 grupos de la población de estudio. La autora concluyó que se compone la investigación en una base explicativa y vanguardista en la formación ya que consigue

abarcando las posiciones de administración formativa, formación ambiental y formación preescolar de manera tal que a partir de su coyuntura se hace una retribución a la formación, creando enfoques novedosos ante los resultados de la formación ambiental en la niñez y sus trascendencias de orden presente y posterior con el anhelo, desde la primera infancia, los infantes puedan aprender a anunciar con responsabilidad en ejercicios de grupos y establecidas que están direccionadas a apoyar a mejorar el ambiente bajo la perspicacia de que se puede existir de un modo concurrente con el ambiente.

Álvarez y Sagardía (2016). *Proyecto de esquema de gestión formativa para la escuela de marineros "Alejandro Navarrete Cisterna" de la Armada de Chile*. El propósito principal fue diseñar modelos de régimen para la Colegio de Grumetes "Alejandro Navarrete Cisterna" de la Armada de Chile, establecido en el Cuadro de Mando Integral (C.M.I.) de Kaplan y Norton. La hipótesis planteada sostiene que el régimen formativo incide en el progreso de la escuela. El estudio fue de tipo básica con método descriptivo, se empleó la técnica de observación. La población estuvo compuesta por el colegio Alejandro Navarrete Cisterna. Los autores concluyeron que, en todas las organizaciones modernas, una compañía fructífera, una organización estatal o un establecimiento sin beneficio, debe haber un procedimiento específico que permita orientar los trabajos de todos los establecimientos hacia el logro de las metas trazados. Dicho plan transcendental, reúne perennemente una sucesión de afirmaciones de buenos propósitos y que conceptualizan la manera en que los establecimientos y sus representantes directivos toman en cuenta que es apropiado hacer las cosas.

No obstante, las afirmaciones deben ser efectuadas, materializadas y medidas mediante un instrumento de régimen, llamada Cuadro de Mando Integral.

Córdova (2015). *Estudio relativo de la gestión de eficacia formativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanos del Asociación para la asistencia de la Educación Superior en América del Norte*. El propósito del estudio es precisar e identificar el excelente esquema de mejoramiento que debe realizar la Universidad Internacional ECOTEC, para alcanzar la excelencia que demanda de un excelente ejercicio formativo. La hipótesis sostiene que los progresos alcanzados en servicios básicos y en el nivel formativo, las posiciones universitarias mundiales y nacionales indican que no se halla a la posición de sus pares surcoreanas integrantes de la CONAHEC. La investigación es básica con un diseño correlacional, se usó la habilidad de observación. La población fue Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanos del Consorcio. El autor concluyó que la Universidad Internacional ECOTEC no se halla en el nivel de excelencia formativo de sus pares surcoreanas del convenio de la CONAHEC, pese a la certeza de avances en servicios básicos.

Bernal, Martínez y Parra (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas*. El objetivo principal fue conocer el estado de los estudios sobre la excelencia de la formación a partir de apartados almacenados en bases de datos (Dialnet, Doaj, E-Magazines, Latindex, Rebiun, Recolecta, Redalycy Scielo) durante los postrimeros 10 años. La hipótesis sostuvo que la investigación

documental se relaciona con la excelencia del servicio formativo. El tipo de investigación fue básica con enfoque cualitativo, se utilizó un análisis documental. La población fue instituciones educativas de Colombia. Los autores concluyeron que hay oposiciones evidentes en la utilización de las nomenclaturas que estructura las políticas de las I.E. En tal precepto, vale la pena expresar que “excelencia formativa” es una concepción macro, tomado desde las instituciones administrativas, reseña la estimación de demostrar eficacia en los ambientes formativos, facilitando objeción a los obligaciones y políticas originarios e universales; entre mano, precisar “estofa de la educación”, sobrelleva a concluir los objetivos de las I.E.

Montes (2014). *La confluencia de la eficacia formativa y su impacto en las prácticas burocráticas escolares*. El propósito primordial del estudio fue reconocer la eficacia formativa su impacto en las prácticas burocráticas escolares. La hipótesis planteada fue la calidad educativa incide en las prácticas burocráticas escolares. El estudio fue de tipo básico con diseño correlacional y se aplicó la técnica de observación. La población seleccionada es 4 instituciones oficiales del municipio del país Colombia. El autor concluyó que el Método de progreso de Cundinamarca 2012 – 2016 traza distintos elementos para percibir los beneficios en torno a los cuales giran los parámetros sobre la eficacia formativa; en efecto, la discrepancia con el contexto de las I.E. oficiales es evidente. Contribuciones a la instrucción y orientación a los métodos a partir de programas como el SIGCE y las capacitaciones rutinarias a docentes y directivas, hacen parte de la modalidad empleada por los órganos de control del MEN para establecer

los estándares a cumplir en beneficio del mejoramiento en la prestación del servicio educativo que derivan en procesos administrativos con énfasis en la excelencia en la gestión burocrática.

2.1.2. A nivel nacional

Huayllani (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018*. El propósito general es determinar la correlación que concurre entre la régimen institucional y eficacia formativa de la I.E. La hipótesis planteada sostiene que el régimen corporativo corresponde a la excelencia formativa en la I.E. ya mencionada. La metodología fue de tipo descriptiva con posición cuantitativo. La población y la muestra está constituida por 50 profesores de la I.E. Patrón Apóstol Santiago. La autora concluye que el régimen institucional y la eficacia formativa en la I.E. Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas ($p= 0,000$, $r=0,49$), se relaciona el régimen institucional y la eficacia de la dirección institucional.

Alfaro y Mendoza (2018). Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en el establecimiento educativo N ° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo. El propósito general es reconocer la relación entre régimen institucional y la eficacia de la asistencia formativa en la I.E. 80014 "Juan Pablo II", Covicorti-Trujillo. La hipótesis sostiene que existe una relación directa y significativa entre las dos variables de la I.E. La metodología es de tipo descriptivo y correlacional de corte transversal, para recolectar los datos se utilizó la habilidad de la encuesta y

como instrumento un cuestionario. La población y la muestra está constituida por 67 padres de familia de dicha institución educativa. Los autores concluyeron que el 43.3% encuestados padres de familia se hallan descontentos con la régimen Institucional, y sólo el 56.7% encuestados de los padres de familia se hallan contentos.

Llamo (2018). *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06*. El propósito general fue establecer la relación entre la Gestión institucional y eficacia formativa. La hipótesis sostiene que las dos variables se relacionan elocuentemente. El estudio es de tipo básico con un diseño correlacional, se utilizó la ficha de observación y fichas de entrevistas. La población y la muestra quedó conformada por 72 docentes. El autor concluyó que se estableció el grado de relación moderada entre las dos variables. Además, la prueba de hipótesis principal (valor p o sig. Asintótico (Bilateral) = 0.015 que es menor que 0.05). por lo tanto, se determinó el grado de relación moderada entre las dos variables de las emblemáticas organizaciones educativas del distrito de Ate, UGEL06.

Hurtado (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. El propósito general es conocer la relación entre las dos variables. La hipótesis planteada sostiene que existe relación directa entre las dos variables. Asimismo, la investigación fue de tipo básico, se elaboró bajo un modelo cuantitativo, de nivel correlacional, de tendencia no experimental de corte transversal, para recoger la información

requerida, previamente se realizó la elaboración del constructo de los instrumentos validados por expertos, luego se aplicó la prueba piloto a 15 participantes en ambas variables objeto de nuestro estudio. La población estuvo compuesta por 100 padres de familia de la institución en mención y la muestra fue 80 participantes. Según los hallazgos se arribó a la siguiente conclusión, que la gestión institucional está significativamente relacionada con la calidad del servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison en el distrito de San Juan de Lurigancho. El liderazgo educativo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison San Juan de Lurigancho. La planificación estratégica está estrechamente vinculada a la calidad del servicio en la institución educativa.

De La Cruz (2017). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes*. El objetivo principal fue determinar la relación existente entre la Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. La hipótesis planteada afirma que la gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad anteriormente mencionada según la percepción de la comunidad educativa. La investigación fue de tipo aplicada, los métodos utilizados son el método científico, inductivo, deductivo y análisis-síntesis, diseño no experimental correlacional. La población se conformó por 2380 personas entre docentes, estudiantes y

administrativo y la muestra fue 291 personas que incluyen entre estudiantes, docentes y personal administrativo. El autor concluyó que la gestión formativa se relaciona directa y significativamente con la eficacia del servicio formativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables según la apreciación de la comunidad formativa, debido a que la Rho de Spearman calculado fue de 0,622.

Roldan (2018). *Gestión institucional y rendimiento académico de los alumnos en la I.E. N°1213 La Gloria Nivel Primario, Ate, 2017*. El propósito fue determinar el grado de relación que existe entre la gestión formativa y el rendimiento académico en la I.E. N°1213 La Gloria Nivel Primario, Ate, 2017, UGEL 06. La hipótesis formulada sostiene que la gestión formativa se relaciona significativamente con el rendimiento académico de los alumnos en la I.E. El tipo de estudio es descriptivo con un modelo no experimental, transversal de tipo correlacional. La población y la muestra está conformada por 70 estudiantes del 5to de secundaria. Según los resultados obtenidos se arribó a la siguiente conclusión, que la gestión institucional se relaciona significativamente con el rendimiento académico de la Institución Educativa N°1213 La Gloria Nivel Primario, Ate, 2017, de la UGEL 06, del distrito de Ate, porque se obtuvo en la prueba de Rho de Spearman un $p=0,001$ menor que 005. El nivel de correlación fue de 0,601 (Correlación media alta).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión institucional

Hurtado (2017) afirma: “Es un tratado de mucha relevancia a través la historia, de forma individual los especialistas sostienen su propio criterio, de acorde con esto vamos a ver la participación de alguno de estos profesionales” (p.21)

De acuerdo con Hurtado (2017) dentro de la I.E. la gestión institucional cumple un papel importante.

Huayllani, (2018) La gestión formativa es un proceso perenne que no se facilita a modificaciones violentas como períodos que van alejándose para dar paso a otras, asumiendo que tenemos que ir remplazando la gestión habitual hacia un nuevo tipo de gestión, para obtener que lel colegio se convierta en una entidad que incintive el cambio. (p.27)

De acuerdo con Huayllani (2018) en la I.E. la gestión institucional pasa por diversos cambios en mejora de toda la comunidad educativa.

La administración institucional es una elaboración grupal que supone el progreso de ejercicios de manejo, gestión y administración con la obligación de los individuos que conforman la colectividad formativa rumbo al logro de objetivos concretas a raíz de la organización de acuerdo con el día a día en la institución educativa, habiendo sido necesario el tener saberes, destrezas y prácticas con relación a la organización en la que se trata de proceder (Alfaro y Mendoza, 2018, p.20).

De acuerdo con Alfaro y Mendoza (2018) en una I.E. el rol

que desempeña la gestión institucional es compuesto por diversas acciones de toda la comunidad educativa de acuerdo a la realidad.

2.2.1.1. Dimensiones de la gestión institucional

Huayllani (2018) señala en el manual de gestión para directores de instituciones educativas que las dimensiones de la variable gestión institucional son:

- ❖ Gestión intrainstitucional. Contribuye a la identificación de las formas de entidad que tienen los integrantes de la población educativa para el funcionamiento de manera interna adecuado de dicha institución. Dicha dimensión ofrecerá un marco para la sistematización y el análisis de las acciones con referencia a aquellos aspectos de estructura que en cada I.E. De estos aspectos se toman en consideración tanto los que pertenecen a la estructura formal (los organigramas, el distribuir las tareas, el dividirse el trabajo, el uso del tiempo y también de los espacios) así también los que forman parte de la estructura informal (vínculos, formas de interrelacionarse, estilos en las prácticas del día a día, ritos y ceremonias que representan a la institución). Para la dimensión intrainstitucional, es de suma importancia el promover, el darle valor al desarrollo de habilidades, las capacidades de cada individuo y en colectivo, con la finalidad de que la institución educativa pueda desarrollarse y desenvolverse con total autonomía, competente y flexible, permitiendo que se realicen adaptaciones y cambios frente a las exigencias y transformaciones según el contexto social. Por ello, es imprescindible tener muy presentes las

políticas organizacionales que nacen a partir de los valores y la visión que guía a la organización y que se convertirán en maneras de llevar a cabo el manejo del encargo. Una casuística es que las escalas de colaboración en la toma de decisiones, si existen o no consejos consultivos los que hacen parte de él y qué responsabilidades asumen, entre otros. Esta dimensión va a contribuir para la identificación de las maneras de organización de los integrantes de la institución educativa para el correcto funcionamiento de la misma.

❖ Gestión pedagógica:

Hace referencia a la ejecución importante del trabajo de la I.E. y de los integrantes involucrados en ella: enseñanza-aprendizaje. La definición inserta la focalización el metodo de enseñanza-aprendizaje, transformación curricular, programación sistematizada en el proyecto curricular (PCI), estrategias metodológicas y didácticas, evaluación de aprendizajes, uso de materiales y recursos educativos. Abarca a su vez la tarea de los educadores, métodos pedagógicos, uso del dominio de planes y programas, manejo de métodos pedagógicos y estilos de enseñanza, relaciones con los estudiantes, educación, estrategias didácticas y reajuste docente para reforzar sus capacidades, etc. La gestión formativa podría comprenderse como un saber de síntesis capaz de unir conocimiento, acción, ética y eficacia, política y administración en procesos que van por el camino del mejoramiento constante de las prácticas educativas. La gestión educativa puede ser comprendida como una forma nueva de comprender y manejar la organización formativa, en la medida en que se diferencie

como uno de sus compendios el cálculo estratégico, más aún, sólo en la medida en que éste vaya anteceder, legisle y conduzca esa labor formativa de tal manera que, en el trabajo diario de la formación, pueda llegar a ser un método creador de disposiciones y comunicaciones determinadas.

❖ **Gestión administrativa.** Son las medidas y estrategias para la gestión de los procesos humanos, materiales, económicos, técnicos, temporales, de seguridad e higiénicos, así como el control de la información relativa a todos los integrantes del establecimiento educativo; así como el cumplimiento de la normativa y el seguimiento de funciones, con el único propósito de dar preferencia a los métodos de enseñanza-aprendizaje. Busca la conciliación de los haberes de cada individuo con organizaciones, para que se puedan facilitar decisiones que conduzcan a medidas concretas para alcanzar las metas institucionales. Algunos trabajos concretos son la gestión del personal, desde la óptica de la actividad, la distribución de cargos y la estimación de su ocupación; mantenimiento y preservación de bienes muebles e inmuebles; clasificación de los aspectos informativos y documentales de la institución; preparación de presupuestos y todas las actividades contables y financieras. A fin de una mayor perspicacia de la terminología gestión administrativa. Esta administración se sostiene en la filosofía de la organización, reflejada en la misión, visión y metas que la orientan y como consecuencia de ello se determina la estructura y funcionalidad de la entidad. La administración está conectada a los métodos, de los que se obtienen los compendios que la hacen funcional y le dan un carácter

hacendoso propio. En este contexto, se destaca que la gestión inicia las acciones y efectos de la gestión de tal manera que se toman los pasos que conducen al adecuado cumplimiento de las expectativas y metas de las instituciones. Etimológicamente, la gestión se convierte en un conjunto de ejercicios integradas para alcanzar metas a largo, corto y mediano plazo. La gestión administrativa se puede entender como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, formado por métodos, elementos, subcomponentes y principios de gestión que guían, nivelan y realizan el progreso del currículo mediante la ejecución de trabajos dentro de algunas normas, valores y procedimientos que van a permitir viabilizar los distintos mecanismos para que aquellos se lleguen a realizar como se establece el marco legal, filosófico y teórico con el cual se dirigen las instituciones. (p, 33-36).

2.2.1.2. Enfoques y funciones de la gestión institucional

Huayllani (2018) señala que los enfoques de la gestión institucional vienen a ser los siguientes:

❖ Enfoque gerencial:

Alvarado (2006) expresa que “Todas las instituciones y en su mayoría las educativas, con el fin de alcanzar su desarrollo armónico y trascendente necesitan de la planificación de sus actividades” (p. 63).

Para cumplir con el desarrollo de la planificación, que es resultado de las variadas problemáticas que afectan a una institución educativa, para cumplir su total desarrollo, es de suma necesidad: un veraz planteamiento, una organización educativa, una dirección gerencial y un control educativo.

❖ Enfoque burocrático:

Gallegos (2004), citado por Huayllani (2018) conceptúa el enfoque burocrático “conocido también como tradicional, toma énfasis la dimensión institucional del sistema educativo y sus instituciones, orientándose principalmente por las expectativas, normas y reglamentos burocráticos” (p. 27).

Base política: La gestión institucional como componente de la administración pública, es una función social organizada que se concreta sobre la comunidad educativa por medio de la política del Estado, en lo estructural.

Alvarado (2006) lo conceptualiza “Mediante niveles: Nacional: Ministerio de Educación y de una organización pública descentralizadas (INC, IPD, INABEC, CONCYTEC, etc.)”, regional o departamental: realizada hasta el día de hoy por las direcciones regionales y subregionales, local o municipal: ejercida por la UGEL y municipios” (p.39).

Base legal: Se fundamenta en un sistema de leyes, decretos, reglamentos, etc., que tendrán una diligencia General; Carácter presupuestario, licitaciones, obras, retribuciones, entre otros. Entre las especificaciones se encuentra la ley orgánica, que prescribe la estructura organizativa del Ministerio de Educación, la Ley General de Educación, la Ley del Magisterio. En el aspecto económico, la asignación presupuestaria la define el Ministerio de Economía y Finanzas, DREC, UGEL.

❖ Enfoque sistemático:

Resume como un todo de compendios conexos y relación mutua que participan con el fin de lograr ciertos objetivos, estableciendo un ente total preciso o indeterminado. Por ejemplo, una institución educativa o una universidad tiene

como elementos profesores, alumnos, personal no docente, recursos físicos, financieros, curriculares, etc., los que armónicamente interactúan permitiendo lograr los objetivos para lo cual existen. (Alvarado, 2006, p. 44)

La orientación sistémica como condición metódica permite la presentación intelectual de un sistema mediante paradigmas para el análisis del todo o de sus partes en relación al análisis de sistemas, apunta a problemas y posibles soluciones, para lograr el mantenimiento, autorregulación del sistema o pensar en nuevos tipos de sistemas. Están disponibles macro y microsistemas. Podemos encontrar que en todos los sistemas hay metas o propósitos que continúan, y esto depende de cómo se realicen las funciones, concluyente por la eventualidad. Se debe tener en consideración que un sistema a de integrarse a los cambios que se producen en la sociedad (p, 27-29)

Obregón (2002, como se citó en Huayllani, 2018) señala que las funciones de la gestión formativa son las siguientes:

- ✓ Control y seguimiento: Afianzar la realización de la planificación conforme al proyecto de responsabilidad y distribución de los trabajos que se delineó, para llegar a cumplir las metas y propósitos dados a los diversos actores del centro educativo; e incluir ciertos arreglos a la planificación y a la designación de recursos.

- ✓ Dirección:

El cual se alía con el liderazgo, la estimulación de un clima institucional de la gerencia, que pueda integrar el potencial que tienen los diferentes individuos, debido a la responsabilidad de todos con el proyecto formativo para perfeccionar la función docente y la gestión de recursos de la institución educativa.

✓ Organización:

Esto presupone esquema de la organización formal para el mejoramiento de la administración del establecimiento educativo, que facilite la implicación y planificación de los trabajos de los educadores, estudiantes y demás integrantes; y la utilización de los materiales necesarios para el progreso de procesos, programas y proyectos que impliquen una distribución de la actividad y la responsabilidad a través de una jerarquía de poder y compromiso y un plan de conexiones entre sus integrantes.

✓ Planificación:

En tal etapa el director con su colaborador de trabajo, toma la decisión de qué y cómo realizar, para transformar la institución educativa en un centro de calidad académica, acorde al proyecto formativo que guía a los métodos de aprendizaje en el salón de clases, a razón de un análisis de su situación, la inserción de propósitos a alcanzar, también, va a servir como materia esencial a las demás etapas del método de dirección. (p.30)

2.2.1.3. Instrumentos de gestión institucional

Diversos tratadistas han indicado lo siguiente con respecto a los mecanismos de cometido institucional:

Para cumplir el progreso de la gestión organizacional se contará con los mecanismos de gestión los mismos que orientarán los trabajos de manejo en las escuelas. Cada uno de ellos tiene sus propias peculiaridades y cargo específico en la gestión, razón por la cual deben ser ejecutados en forma concertada y ser de conocimiento por todos los integrantes formativos. (Alfaro y Mendoza, 2018, p.23)

Hurtado (2017), menciona que los instrumentos de gestión institucional son:

➤ El plan anual de trabajo

Es un documento transcendental para la diligencia debido al contenido de lo planeado en el proyecto de largo plazo como es proyecto formativo institucional. El plan anual contiene los trabajos planificados de corta duración que deberán ejecutarse durante el espacio de un año, dentro de ella se hallan absolutamente todos los trabajos que tienen que lograrse. Dichas actividades tienen que hacerse para lograr los objetivos estratégicos en un plazo corto. De igual manera como toda actividad, lo realiza una delegación creada en una reunión de educadores con la colaboración de los integrantes de la directiva que tiene componentes imprescindibles a lograr durante todo el año académico, de igual manera los trabajos completos del plan anual tienen que ser analizadas y evaluadas en cada trimestre, para corroborar los progresos y después ello poder realizar la toma de decisiones.

➤ El proyecto curricular institucional

El artículo 33º de la Ley General de Educación N° 28044 nos menciona que: La ejecución del diseño curricular es el compromiso del Ministerio de Educación. Dejando oportunidades en las instancias regionales y locales se diversifican con el propósito de integrar a las particularidades de los alumnos y de su medio, en tal razón, cada escuela construirá su oferta curricular, que cuenta con valor oficial (p.42).

Acorde a la normativa, es autoridad de las escuelas, organizar delegaciones de actividades que puedan ayudar a la elaboración del proyecto formativo institucional transformando los contenidos del área, adaptando el programa curricular con relación a la realidad y necesidad de las escuelas. El Currículo Nacional de la Educación Básica, dice con claridad que “el proyecto curricular diversificado de la escuela, se elaborará con la colaboración de la plana de educadores, directivos de la escuela, por ello forman equipos de trabajo teniendo en consideración los grados de estudio”. El estatuto de la educación básica regular, en su Art. 24, señala: “La elaboración de una proposición curricular de la escuela se va a formular en el marco del diseño curricular nacional de la Educación Básica Regular y se guía por los directrices para que se diversifiquen a nivel regional, concluyendo que la escuela es el lugar en el que se llevará a cabo y en que se va a desarrollar y concretar la transformación curricular que por consecuencia tiene valor oficial. Se hará a través de un método de transformación curricular, con la colaboración de las autoridades y la población formativa que se halla inmersa en el proyecto formativa. Las documentaciones normativas que viene del ministerio de educación, y en función a aquello se va a diversificar el programa en el colegio, y al terminar quedará como documento oficial del colegio dispuesto para que se aplique durante el año escolar, señalando estrategias: acompañamiento, metodológica y de estimación. Cuando ya está hecha la diversificación curricular, en el colegio como el próximo paso comienza la ejecución de los planes anuales, en el que se debería tener en consideración las mecanismos programadas que tienen que realizarse todo el año lectivo

tomando en consideración los grados de cada nivel, que presta el colegio, los trabajos los hacen los educadores en conjunto con la subdirección y en coordinación de área, teniendo en cuenta los estilos de aprendizaje y la realidad educativa del medio.

➤ El proyecto educativo institucional

Es un documento de proyección y gestión trascendental porque incluye normas y lineamientos en la elaboración de los proyectos educativos, que se utilizan para poner en práctica medidas y métodos de progreso. Proyecto basado en una misión, valores y principios consensuados que consolidan la identidad de la entidad educativa, que además posibilita: alinear la función de los integrantes de la comunidad escolar, generar sentido de pertenencia entre los trabajadores y la institución, establecer un marco orgánico objetivos, orientar en la toma de decisiones y, entre otras cosas, ayudar a reconocer el perfil de los miembros de la comunidad escolar.

elaborar el proyecto educativo institucional simboliza tener en cuenta la identidad de la institución, teniendo en cuenta la pregunta ¿Quiénes somos y qué pretendemos ser? Explicar explícitamente los propósitos generales y específicos que propone la institución de acuerdo a los logros que pretende alcanzar, aclarando la pregunta: ¿Qué es la propuesta educativa ?, especificando la cumplimentación del manual de funciones y organización, respondiendo a la pregunta ¿Cómo nos organizamos y como vamos a trabajar

➤ Los proyectos de innovación

La I.E requieren de reformas novedosas, especialmente la formación que se halla en modificaciones permanentes, una de estas modificaciones es resultado de innovaciones

realizadas en la metodología, en la utilización de técnicas, generando diversas modificaciones. Teniendo en consideración estos resultados, los docentes dentro de su labor deben de realizar la planificación de proyectos innovadores que resuelvan diversos problemas de cambio en su realidad social y de esta manera generar estímulos para aquel que lo ejecuta, brindándole cierta facilidad con los educandos y los apoderados para la ejecución de sus propósitos. Diversos inventos se vienen ejecutando en lo que se refiere a los proyectos con la cooperación en feria de ciencias, trabajos expositivos que no se ve evidenciado por la escasa consagración en aquello. Una de las finalidades de la educación es buscar la eficacia y justicia por esa razón se debería poner más atención en los trabajos que se hagan en los proyectos de invención para que se reconozcan a las escuelas en su propósito de tener una mejor perspectiva frente a su asociación. Una invención se hace con intenciones a vencer cualquier estancamiento producido en el proceso educativo, pero con el objeto de coadyuvar a la calidad y la equidad educativa. Se podría hacer en los diversos niveles de la educación. Es por esta razón que podremos asegurar que se tomará en consideración la lista de actividades y realizarlas en base al logro de la calidad los aprendizajes mejorando e innovando de forma continua. Tenemos que dejar en claro que todos los proyectos innovadores deben de hacerse con la aprobación voluntaria de todo el personal docente de la institución educativa, puesto que son ellos quienes lo realizan y por ende tienen que conocer los contenidos que deberá tener la propuesta innovadora. Este acto nos permite entender para que la innovación sea más efectiva y de aceptación, el innovador

deberá de realizar un trabajo en equipo planificando y verificando la evaluación de forma perenne, por ser la aplicación de suma responsabilidad de ellos. (p, 24-27)

2.2.1.4. Objetivos y principios de la gestión institucional

Según Huayllani (2018) indica en la Ley 28044, artículo 64, que los objetivos de la gestión institucional son los siguientes:

- ❖ Motivar la autoevaluación y valoración constante que van a garantizar el beneficio de los propósitos y metas implantados por la I.E.
- ❖ Alcanzar un manejo excelente e innovador de las I.E., para que ello conduzca a la eficacia Institucional.
- ❖ Reforzar la competencia para la toma de disposiciones en las I.E. para que se pueda actuar con independencia formativa y administrativa.
- ❖ Desarrollar la I.E. como un centro de desarrollo, que se encargue de obtener eficacia formativa.
- ❖ Colocar en la coyuntura intersectorial, asegurando que los métodos de gestión se ejecuten en el marco de una política de desarrollo integral del país (p.29)

Obregón (2002) citado por Huayllani (2018) señala que las nociones de la gestión institucional, orientan el método formativo:

- Claridad en definición de canales de participación:
La colaboración de cada participante de la I.E., deberá guardar coherencia con los propósitos institucionales.
- Gestión enfocada en los estudiantes:
El motivo primordial de todas las instituciones educativas son los alumnos, por tal razón, todo lo que se proyecte,

se ejecute, los propósitos que se planteen cumplir, la institución que se acepte mediante estatutos, reglas y sistemas de control; tendrán que dirigirse al aprendizaje integral del estudiante.

- Se establece el compromiso de cada individuo, establecimiento, encargo y equipo para tomar providencias y en sus resultados.
- Jerarquía y poderes claramente definidos:
Tal mandato nos permitirá consolidar mejor la institución educativa en la que la dirección se convierte en la promotora de un nuevo tipo de liderazgo (p.30)

2.2.2. Calidad de servicio educativo

2.2.2.1. Definición

Es un concepto que continuamente está en la existencia del ser humano y ha evolucionado con el desarrollo del modernismo y de la diversificación organizacional de la sociedad, por lo que ha estado y estará presente mientras que se busque la mejora continua en el quehacer de la humanidad. No obstante, es a partir del siglo XX que forma parte de la gestión siendo enfocado como todo un subsistema presente en la estrategia de toda organización que se considera contemporánea.

La calidad educativa es ideal que se persigue, constituyéndose en la meta que orienta las acciones educativas, entendidas como prácticas intencionales a vivenciar por los educandos en las aulas y centros como espacios interactivos, como micro sociedades de relaciones planificadoras, fecundas y valiosas, entre los agentes y elementos que la integran. (Ruiz, 2011, p.20).

La calidad del servicio educativo es el efecto de una variante de un trabajo de cambios e intercambio de cargos, eficacia y eficiencia, con eminente relación con la gestión para de esta forma establecer

el grado de primordial, lo cual hace suponer un perfecto nivel de coherencia entre los individuos que ocupan el sistema. (Alfaro y Mendoza, 2018, p.38)

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio educativo

Alfaro y Mendoza (2018) indican que las dimensiones de la calidad del servicio educativo son:

- Orientación institucional: Incorpora un enfoque participado acerca de la disposición de la gestión de la formación para la mejoría constante del sumario de enseñanza-aprendizaje y el logro de aprendizaje integral de los alumnos.

Los aspectos específicos a evaluar:

- La visión común se muestra en la formulación de un proyecto formativo colaborativo, relevante, inclusivo y focalizado para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
 - Diseño de un proyecto curricular que pueda mostrar altas expectativas con respecto a las habilidades que desarrollarán los estudiantes; coherencia con el Proyecto Educativo Institucional (IEP), el Diseño Curricular Nacional (DCN) y las necesidades de la comunidad; en una progresión adaptada al desarrollo de habilidades; y guía para lograr el desempeño docente.
- Claridad en los roles, funciones y responsabilidades que pueden tener los diferentes actores en la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y la colaboración de estos actores en su definición.
 - Desempeño docente: Son aquellas acciones que determina el centro educativo con la finalidad de guiar la labor del educando hacia el logro de las competencias teniendo en cuenta la totalidad de áreas curriculares. Establece estrategias para la identificación de potencialidades y necesidades de los profesores, ofrece apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los aspectos específicos a evaluar:

- Actividades educativas coherentes para el logro de las capacidades en las diferentes áreas curriculares y de acuerdo con las perspectivas de alto cometido de todos los estudiantes.
 - Oportunidades para las actividades participativas entre los profesores del centro educativo y con profesores de otros centros educativos que se enfocan en la observación de la práctica pedagógica para su mejora.
 - Monitoreo y acompañamiento al desempeño de los docentes teniendo como propósito realizar la identificación de las necesidades y fortalezas.
 - Implementar acciones de soporte a los maestros que puedan responder a las necesidades que se identifiquen y estén guiadas a dar atención a ciertas dificultades encontradas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Participación de la familia y la comunidad: Son acciones de colaboración con la familia y la comunidad para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje y de esta manera fortalecer la identidad y compromiso de los estudiantes con el desarrollo que su comunidad tiene a su disposición.

Los aspectos específicos a evaluar:

- Establecer mecanismos de comunicación con las familias, para dar a conocer los propósitos del aprendizaje de los alumnos, los avances y las dificultades que se presentan en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Ejecución de estrategias vinculadas entre educadores, familias y comunidad para lograr la identificación de ciertas necesidades de los educandos y del centro educativo, con el fin de brindar soporte al apropiado desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.
- Ejecución de estrategias que admitan a los estudiantes ejecutar y

desarrollar las capacidades logradas en todos los ámbitos del aprendizaje en beneficio de la sociedad.

- **Uso de la información:** Viene a ser el uso de la investigación adquirida de ciertos métodos de estimación y seguimiento, para así lograr la identificación la figura que favorece y entorpecen el beneficio de las capacidades esperadas y para el desarrollo de acciones de progreso continua del proceso de enseñanza aprendizaje.

Los aspectos específicos a evaluar:

- Procesos de estudio de la certeza de los trabajos de soporte a educandos y educadores, en función a los resultados interno (evaluaciones que realiza la IE) y externo (evaluaciones que hacen los actores externos a la IE) del proceso de enseñanza-aprendizaje.
 - Congruencia entre las medidas de mejora desarrolladas por el centro de formación y el análisis realizado.
 - Implicación de diversos actores comunitarios en los procesos de evaluación e implementación de planes de mejora.
 - Seguimiento y evaluación continua de las medidas de mejora con el fin de determinar su eficacia y así conseguir el establecimiento de determinadas prioridades para las mejoras posteriores, estableciendo ciclos de mejora continua.
- **Infraestructura y materiales de aprendizaje:** Conjunto de recursos que apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de las habilidades esperadas, respondiendo a las necesidades que puedan tener los estudiantes y educadores, los estándares de seguridad y el área geográfica local donde opera la institución de enseñanza.

Los aspectos específicos a evaluar:

- Gestión que pueda asegurar que los educandos y educadores puedan contar y a su vez tener acceso a infraestructura,

aprovisionamiento, componentes relevantes y en la cantidad necesaria, con el fin de apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje y desarrollar habilidades en todas las áreas curriculares.

- Implementación de estrategias para mantener la infraestructura, equipos y material educativo en condiciones adecuadas.
- Gestión que asegure la disponibilidad de recursos técnicos, financieros, de infraestructura, equipos y materiales para que se puedan implementar medidas de mejora.
- Ejecución de destrezas de información para la comunidad educativa sobre uso y administración de recursos, tanto para el proceso de enseñanza-aprendizaje como para la implementación de acciones de mejora. (págs. 39-40)

2.2.2.3. Principios de la calidad del servicio educativo

Según Hurtado (2017) los principios básicos para obtener una adecuada calidad del servicio educativo son:

➤ **Medición del desempeño.**

Principio que tiene como fundamento que todo desempeño de los trabajadores tiene que someterse a evaluación y ser medido para que se valore su productividad en la actividad, acto que nos va a permitir percibir a través de la valoración con la finalidad de que después se pueda realizar una correcta toma de decisiones.

➤ **La calidad depende básicamente de las personas.**

Solo las personas toman conciencia de la calidad educativa, para ello tiene que conocer una serie de prerrequisitos que son necesarios para lograr lo que se desea.

➤ **Énfasis en la mejora continúa**

El continuo progreso es un factor imprescindible dentro de la práctica del hombre, cada trabajo que ejecute necesitará de una mejoría continua para que se garantice la correcta noción del sujeto

que le da uso a dichos servicios.

➤ Compromiso de la dirección y el liderazgo.

La eficacia en los centros educativos es el compromiso de todo el personal, también se puede decir que el director es el que tendría que brindar iniciativas siendo el líder primordial del centro educativo. El liderazgo que imponga el director es esencial para lograr la propuesta de realizar la calidad educativa.

➤ Orientación a los padres.

Dicho principio nos va a permitir tomar en cuenta lo concerniente a la solicitud que se le ejecute al cliente, se debe guiar de forma adecuada, en el instante pertinente y oportuno de tal forma que el cliente se pueda sentir orgulloso por la atención que estaría recibiendo por parte del personal.

➤ Actitud basada en la prevención.

Esta apertura indica tomar medidas desde el principio con las precauciones adecuadas para proporcionar una buena orientación sobre qué medidas tomar.

➤ Formación de las personas mediante capacitación y desarrollo.

En cualquier organización, la instrucción de las personas es fundamental, por lo que es necesario organizar cursos de formación con temas formativos relevantes para generar un desarrollo personal y profesional.

➤ Defecto cero.

Primicia que toma en consideración cero deslices, es decir no se tienen que ejecutar deslices, porque las faltas generan despilfarro no permitidos y se genera también la pérdida del tiempo.

➤ Solución sistemática de problemas.

Es de suponer que la diversa problemática que se encuentra son de fácil solución, empero se debería de contare con ciertas estrategias para que se pueda transformar a una forma sistemática,

En los centros educativos se debería de realizar la presentación de estos tipos de soluciones con razón a que se muestran con regularidad los distintos problemas. (p. 47-48)

2.2.2.4. Mecanismos de la calidad en el servicio

De la cruz (2016) señala que los mecanismos de calidad en el servicio educativo son los siguientes:

- ✓ Competencia del personal: Los clientes evaluarán qué tan justo es el trabajador al atenderlos adecuadamente; si está atento, si conoce la empresa donde trabaja y los servicios que puede ofrecer, si conoce los términos de venta y políticas y si puede transmitir cierta confianza en sus acciones. La destreza adecuada para lograr la nobleza de la clientela se cristaliza tratando de evitar sorpresas desagradables a la clientela por ciertos errores dentro del servicio y sorprendiéndolo propiciamente cuando algún tipo de situación inesperada pueda exigir nuestra mediación sobrepasando sus expectativas. En su mayoría la clientela sabe perfectamente bien lo que están buscando o lo que les irá a servir, pero los que necesitan de alguna guía o de sugerencia podría no tomarlo en consideración, no obstante, pueden ser que sean acertadas, pero si el cliente no puede notar que el trabajador que lo atiende es lo suficientemente competente no se le tomará en cuenta dicha sugerencia. Otra vez se hará énfasis que la capacitación del personal de trabajo es muy importante dentro de la empresa, debido a que lo que se le está brindando es una asistencia, y no un producto físico.
- ✓ Sensibilidad o actitud de servicio: Con demasiada frecuencia los clientes pueden percibir la manera de falta de servicio por parte de los trabajadores; Es decir quienes los cuidan no se sienten dispuestos a escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más práctica. Este factor es el más criticado por los

clientes y es el segundo más imprescindible en su valoración. Después del cumplimiento, las actitudes del personal influyen en los clientes para que se hagan cargo de los servicios prestados por la empresa. Deducimos que la acogida, la formación y la motivación del personal, basada en la atención al cliente es fundamental e indispensable para que la dirección pueda disponer de planes de mantenimiento específicos para este aspecto.

- ✓ **Fiabilidad:** Es la competencia de brindar el servicio de manera segura, precisa y consistente. Fiabilidad significa obtener servicio de inmediato. Esto será para hacer cada parte del servicio con el que la empresa está comprometida. En este estudio, la credibilidad es sinónimo de cumplimiento con los compromisos que asume la empresa para el transporte de una encomienda o correspondencia como lo es el cumplir con el plazo establecido de entrega prometido, entregar el envío en las mejores condiciones físicas, mantener la tarifa establecida y llevar el envío hasta la persona que le corresponda.
- ✓ **Seguridad:** La clientela debe notar que el servicio que se le está brindando no presenta ningún riesgo. En este sentido, es de suma importancia subrayar este aspecto, pues el transporte de envíos representa, de antemano, frente a los clientes, nuevos potenciales, la incertidumbre de respetar el servicio, porque es un servicio que va más allá de lo fronteras del país. La empresa se aprovecha de ello, aprovechando el prestigio que otorga a los antiguos clientes cuando refiere a nuevos clientes, dados los años de experiencia de la empresa.
- ✓ **Empatía:** Significa situarse en la posición de la clientela, en su mismo lugar para poder conocer cuál es su sentir. En este sentido, el personal debe estar capacitado para enfatizar los puntos que se mencionan a continuación:
 - **Facilidad de contacto:** El personal se debe encontrar capacitado,

de tal manera que cuando llaman sus clientes, los encuentren, o bien se reporten a sus números de celular seguidamente si se encuentran ocupados, tienen que estar preparados para poder proporcionar una solución eficaz, o bien guiarlos con seguridad con quien pueda brindarles apoyo.

- Comunicación: Algo que desea conseguir la clientela es que exista un grado mayor de comunicación con la empresa, a su vez el personal tiene que emplear un idioma que la clientela pudiera entender con claridad.
- Gustos y necesidades: El cliente quiere ser tratado de manera individual y especial, que se les pueda brindar los servicios que ellos requieran y en las condiciones adecuadas para él. El personal tiene que contar con una capacitación adecuada para brindar algo adicional que le pueda hacer falta, con la finalidad de que se superen las expectativas que tienen los clientes.
- ✓ Accesibilidad: Las empresas de servicios en particular deben de facilitar de que la clientela pueda ponerse en contacto con ellas y de esta manera recibir un servicio rápido. La empresa deberá de esforzarse para poder responder y devolver las llamadas telefónicas a su clientela, de la misma manera la respuesta que se brinde tiene que ser acuerdo al cumplimiento de la necesidad del cliente.
- ✓ Aspectos tangibles o tangibilidad:
Son las instalaciones y equipos físicos de una organización, los cuales deben estar en las excelentes situaciones, bien mantenidos, limpios y con los equipos en las mejores condiciones (computadoras, oficinas, transporte, etc.) de la misma manera que ven los trabajadores presentables de acuerdo a las posibilidades de cada empresa y sus empleados. El consumidor valorará positivamente este aspecto y lo invitará a realizar su primera transacción con la organización. Los consumidores que solo visiten

las instalaciones físicas de la empresa o estén familiarizados con el sistema informático optarán por utilizar un servicio postal inicial (pp. 94-97)

2.2.2.5. Calidad del servicio educativa en la ley 28044

A continuación, se indica como es la eficacia del servicio formativo en la Ley 28044:

La Ley General de Educación (2003) señala con referencia a la calidad educativa en su artículo 13 que “Compete ofrecer al Estado los motivos de la calidad en las diversas instituciones”. Con esto se puede dar una definición de calidad de la educación comprendido como “un nivel insuperable de creación, el cual debe ser superado por los estudiantes para contraponer los retos del crecimiento humano, ejercer su ciudadanía y seguir aprendiendo por el resto de su vida”. La Constitución política del Estado expresa en el artículo 26 que la educación es un derecho de las personas en toda su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado, y en el artículo 27 se agrega que esta tendrá que ser de calidad. Para que esto se realice se tiene que establecer el tipo de sociedad que se desea tener, pues un sistema educativo podrá ser de calidad a medida en que los resultados que se van obteniendo se dirijan hacia el logro de esta meta. Por otro lado, está la equidad, quiere decir la igualdad de oportunidades a todas las personas de accederá servicios educativos que garanticen aprendizajes necesarios, a la permanencia en dichos servicios y a la culminación del proceso educativo. (Alfaro y Mendoza, 2018, p.35)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

La gestión institucional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

2.3.2. Hipótesis específicas

H.E.1: La gestión intrainstitucional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos – Lima.

H.E.2: La gestión pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

H.E.3: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

2.4. Definición de términos

2.4.1. Asesoramiento:

Viene a ser la competencia de implantar relaciones humanas con los directores, profesores y estudiantes (Huayllani, 2018)

2.4.2. Calidad de los servicios

Son todas aquellas propiedades que otorgan coste a un producto, para que estos sean medidos teniendo en consideración sus propiedades peculiares. (Cueva, 2017)

2.4.3. Capacitación:

Es el progreso de trabajos, competencias y nociones específicos de los individuos para efectuar con eficacia los proyectos, actividades o funciones. (Huayllani, 2018)

2.4.4. Competitividad:

Es calidad y productividad lograda por la organización en relación a otras entidades (Huayllani, 2018)

2.4.5. Control:

Es la acción de precaución y control sistemática del método formativo con el propósito que el producto formado (niños, jóvenes o adultos educados) respondan a las expectativas de la institución y por ende de la sociedad, que satisfagan ciertos estándares establecidos en términos de nivel de conocimientos, dominio de habilidades, práctica de valores. (Huayllani, 2018)

2.4.6. Desarrollo organizacional:

Es aquel desarrollo educacional que se encuentra dirigido a modificar las actitudes, conductas y actitudes de los miembros de la organización para incluirse dentro de las coyunturas actuales. (Huayllani, 2018)

2.4.7. Enseñanza aprendizaje:

Es el desarrollo funcional eficiente y eficaz del currículo por los padres de familia, estudiantes y específicamente de los profesores, con el propósito de elevar el rendimiento académico. (Huayllani, 2018)

2.4.8. Estándares educativos:

Son juicios claros y públicos que permiten saber qué necesitan aprender todos los alumnos y marcan el punto de partida de lo que pueden saber y hacer en cada una de las áreas y niveles. (Llamo, 2018)

2.4.9. Evaluación institucional:

Es una habilidad inseparable a la inspección para brindar información exhaustiva y honesta con relación al ejercicio y logro de resultados de una I.E., con fines de análisis y progreso institucional. (Huayllani, 2018)

2.4.10. Gestión de calidad:

Es el conjunto exhaustivo de principios, compendios y trabajos necesarias para crear, proyectar, efectuar, valorar y optimizar la gestión de una entidad a través del progreso continuo del liderazgo, complacencia de debilidades de consumidores externos, progreso de individuos en la institución, uso de información, optimización de los métodos de soporte, coyuntura de la institución con otras entidades, la economía, sociedad y preocupación por el entorno (Huayllani, 2018)

2.4.11. Gestión pedagógica

Es un proceso importante del trabajo desarrollado por la I.E. y colaboradores que la integran: enseñanza-aprendizaje.

2.4.12. Innovar:

Es un proceso de transformación en distintos aspectos del quehacer educativo debe determinar a la supervisión moderna (Huayllani, 2018)

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable 1

Gestión institucional.

2.5.1.1. Dimensiones

D1: Gestión intrainstitucional

D2: Gestión pedagógica

D3: Gestión administrativa

2.5.2. Variable 2

Calidad del servicio educativo.

2.5.2.1. Dimensiones

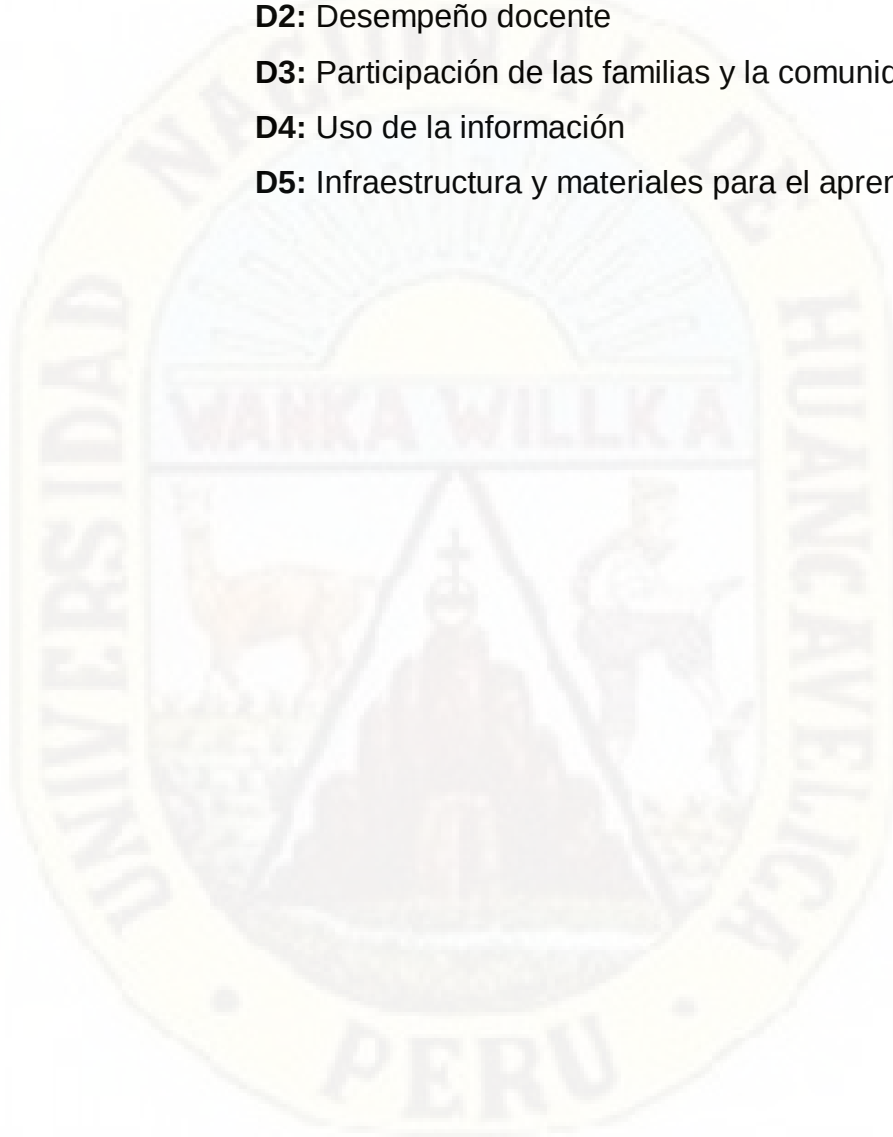
D1: Orientación institucional

D2: Desempeño docente

D3: Participación de las familias y la comunidad

D4: Uso de la información

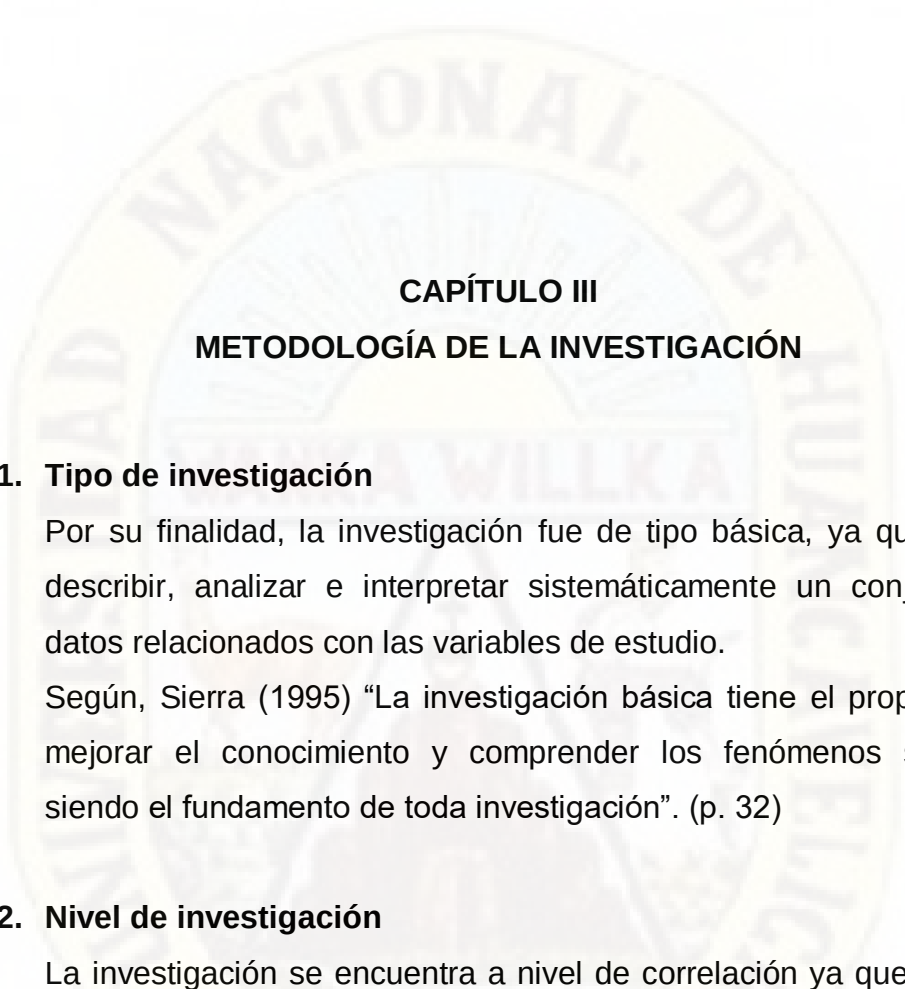
D5: Infraestructura y materiales para el aprendizaje



2.6. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Gestión institucional	Es una construcción colectiva que implica el desarrollo de acciones de conducción, administración y gestión con responsabilidad de las personas que forman la comunidad educativa hacia el logro de explícitas metas a partir de una planificación acorde con la realidad educativa de la institución, siendo de suma necesidad tener el apoyo de los saberes, habilidades y experiencias con relación a la institución en la que se intenta proceder. (Alfaro y Mendoza, 2018, p.20)	La variable 1 (Gestión Institucional) se midió mediante un cuestionario estructurado con respecto a sus dimensiones: Gestión intrainstitucional Gestión pedagógica Gestión administrativa Contienen un total de 18 ítems.	Gestión intrainstitucional	▪ Misión institucional. ▪ Visión institucional. ▪ Plan Estratégico Institucional. ▪ Diagnóstico. ▪ Proyectos educativos.
			Gestión pedagógica	▪ Programación anual. ▪ Evaluación. ▪ Propuesta pedagógica. ▪ Aprendizajes significativos. ▪ Función del docente. ▪ Recursos didácticos.
			Gestión administrativa	▪ Proceso y procedimientos. ▪ Sistema jerárquico. ▪ Inspección de personal. ▪ Sistema de premios. ▪ Comunicación interpersonal. ▪ Lugar de trabajo. ▪ Actitud de los beneficiarios. ▪ Elección de personal.
Variable 2 Calidad del servicio educativo	Son producto de una variante de un acto de cambio y una mezcla de funciones, efectividad y eficiencia, contando con una alta relación	La variable 2 (Calidad del servicio educativo) se midió mediante un cuestionario estructurado con respecto a sus dimensiones:	Orientación institucional	▪ Visión común. ▪ Elaboración de proyectos. ▪ Roles, funciones y responsabilidades. ▪ Clima institucional.

	con la dirección para que se obtenga el grado de importancia, lo que sugiere un perfecto nivel de coherencia entre las materias que son parte del sistema. (Alfaro y Mendoza, 2018, p. 38)	orientación institucional, desempeño docente, participación de las familias y la comunidad, uso de la información e infraestructura y materiales para el aprendizaje, contiene un total de 25 ítems.	Desempeño docente.	▪ Actividades pedagógicas. ▪ Trabajo colaborativo. ▪ Monitoreo y acompañamiento. ▪ Acciones de soporte.
			Participación de las familias y la comunidad	▪ Mecanismo de comunicación. ▪ Desarrollo de estrategias en familias y comunidad. ▪ Aplicación de estrategias con familias y comunidad.
			Uso de la información	▪ Efectividad. ▪ Coherencia. ▪ Participación. ▪ Monitoreo y evaluación.
			Infraestructura y materiales para el aprendizaje	▪ Gestión en estudiantes y docentes. ▪ Recursos técnicos. ▪ Implementación de estrategias.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Por su finalidad, la investigación fue de tipo básica, ya que buscó describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de datos relacionados con las variables de estudio.

Según, Sierra (1995) “La investigación básica tiene el propósito de mejorar el conocimiento y comprender los fenómenos sociales, siendo el fundamento de toda investigación”. (p. 32)

3.2. Nivel de investigación

La investigación se encuentra a nivel de correlación ya que permite determinar la relación entre las variables que forman parte del estudio. Es a través de este nivel que el investigador puede ver las relaciones entre la variable 1 y la variable 2.

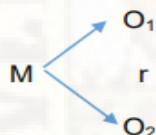
Hernández, Fernández y Baptista (2010), señaló: Que los niveles correlacionales, tienen por propósito analizar y demostrar el grado de relación que existe entre la variable 1 y la variable 2 o más conceptos de estudios, de manera individual, es decir establece la relación entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones (p. 63).

3.3. Método de investigación

En esta investigación se utiliza el método descriptivo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) citando a Dankhe; indica continuamente el objetivo es descubrir escenarios y acontecimientos. La investigación descriptiva busca indicar las propiedades de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea analizado. Con este método se describe las variables gestión institucional y calidad de servicio educativo sin afectar el problema ni manipular alguna variable

3.4. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño descriptivo - correlacional. Según (Charaja, 2011, p. 32) este estudio tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más variables (en un contexto en particular). La representación esquemática del diseño es:



En donde:

M	=	Muestra de estudio.
O ₁	=	Observación de la gestión institucional.
O ₂	=	Observación de la calidad de servicio educativo.
r	=	Coeficiente de correlación.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Para Vara (2012) la población es un “conjunto de sujetos o cosas que tiene una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221). En este caso la población se conformó

por 105 personas, como se muestra:

Tabla 1

Población del estudio

COMUNIDAD EDUCATIVA	SEXO		TOTAL
	H	M	
Director	1	0	1
Docentes	8	12	20
Administrativos	3	1	4
Estudiantes	24	26	50
Padres de familia	10	20	30
TOTAL	46	59	105

Nota: Elaboración propia

3.5.2. Muestra

Para Vara (2012) la muestra “es el conjunto o parte de la población, seleccionado por algún método racional, partiendo siempre de la población sometida a observación científica en representación del conjunto con el objeto de obtener resultados validos” (p. 223).

En el estudio la muestra está conformada por 82 personas entre administrativos, estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos. Así como se listan en la tabla 2, para los cual se realizó un muestreo probabilístico de tipo estratificado (82 /105) empleando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

N = Población

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1,96)

E = Error de estimación (5%)

P = Probabilidad a favor 0,56

Q = Probabilidad en contra 0.44

Reemplazando los datos se obtiene:

$$n = \frac{1,96^2 (105)(0,56)(0,44)}{0,05^2 (105 - 1) + 1,96^2 (0,56)(0,44)}$$

$$n = \frac{99,3898752}{0,26 + 0,94657024}$$

$$n = \frac{99,3898752}{1,20657024}$$

$$n = 82$$

Tabla 2

Muestra del estudio

COMUNIDAD EDUCATIVA	POBLACIÓN	MUESTRA ESTRATIFICADA
Director	1	1
Docentes	20	16
Administrativos	4	3
Estudiantes	50	39
Padres de familia	30	23
TOTAL	105	82

Nota: Elaboración propia

3.5.3. Muestreo

En la investigación se utilizó el muestreo probabilístico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

En el muestreo probabilístico todas las muestras tienen la misma posibilidad de ser escogidos como elementos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y tamaño de la muestra, por una selección aleatoria de las unidades de muestreo o análisis. De esta manera de acuerdo a la estructura poblacional, se ha elegido como tipo de muestreo el muestreo estratificado, que se caracteriza por la división de la población en subgrupos o estratos debido a que las variables que deben someterse a estudio presentan cierta variabilidad o distribución conocida (p. 175).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos: Encuesta

Para Carrasco (2006) “La encuesta es una técnica de investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de la información que con ella se obtiene”. (p.314). Esta técnica se empleó para obtener información relevante sobre la gestión institucional y calidad de servicio educativo a partir de la información registrada en los respectivos cuestionarios.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

Ñaupas, et al., (2013) afirma: “Es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a las hipótesis de trabajo y por ende a los indicadores de la investigación” (p.178).

En este estudio se aplicó dos cuestionarios uno sobre gestión

institucional y otro sobre calidad de servicio educativo.

El cuestionario sobre gestión institucional se estructuró teniendo en cuenta tres dimensiones: Gestión intrainstitucional, gestión pedagógica, gestión administrativa, haciendo un total de 18 ítems.

El cuestionario sobre calidad de servicio educativo se realizó teniendo en cuenta cinco dimensiones: Orientación institucional, desempeño docente, Participación de las familias y la comunidad, uso de la información e infraestructura y materiales para el aprendizaje, haciendo un total de 25 ítems.

Ambos cuestionarios cuentan con las siguientes escalas:

1= Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para procesar y analizar los datos se siguió las siguientes fases:

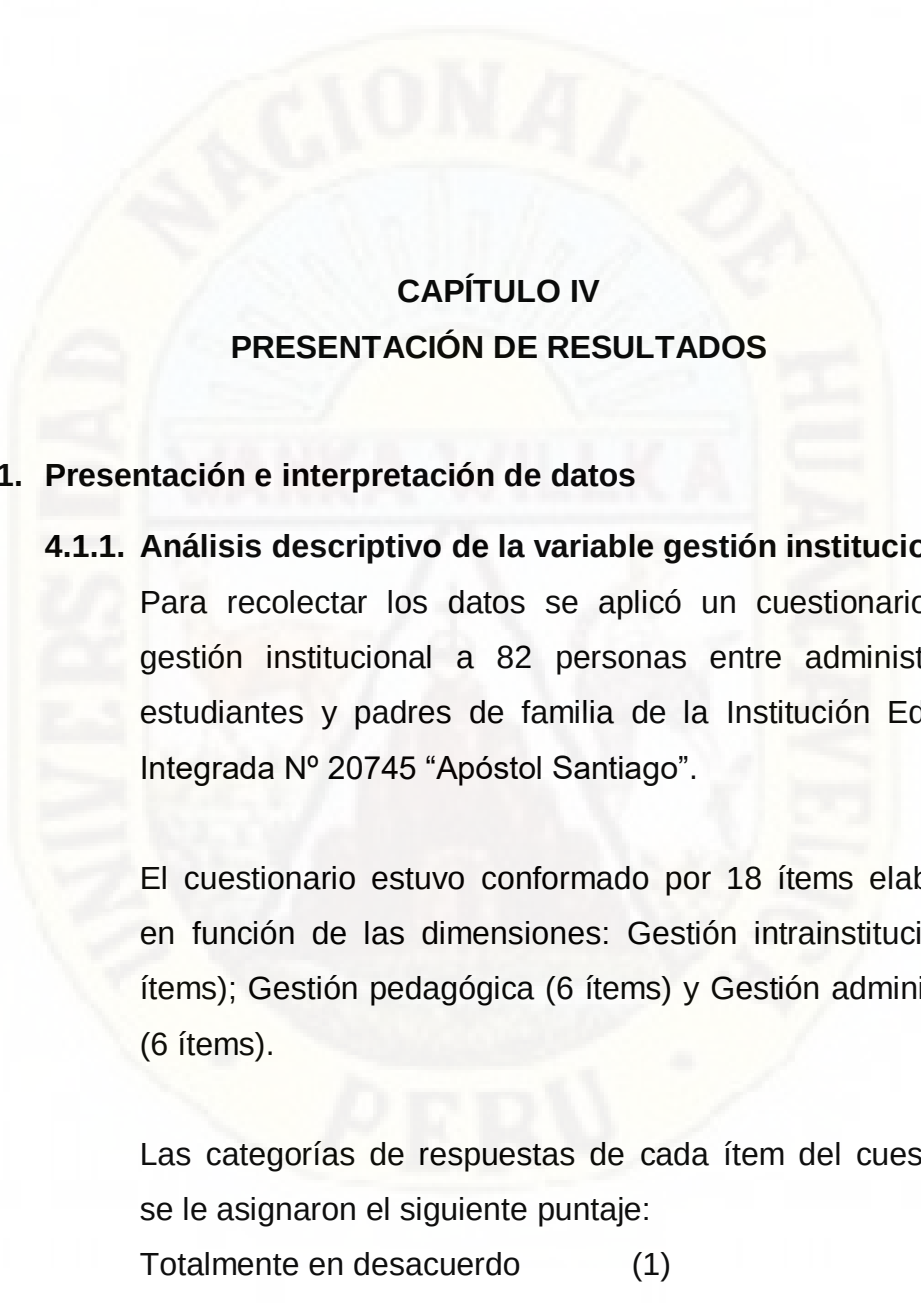
- ❖ **Clasificación**, los datos recogidos con la aplicación de los instrumentos fueron clasificados en tablas de acuerdo a la naturaleza de las variables de estudio.
- ❖ **Codificación**, se codificó la información para realizar el procesamiento de los datos.
- ❖ **Calificación**, consiste en dar una apreciación a las medidas de tendencia central como a las medidas de variabilidad que se emplearon para conocer las particularidades de la distribución de los datos.
- ❖ **Tabulación estadística**, Se diseñó una data con todos los códigos de los sujetos de la muestra, y se calculó los estadígrafos como la media aritmética y la desviación estándar.

❖ **La interpretación,** Los resultados organizados en tablas y figuras se interpretaron de acuerdo con las variables y dimensiones de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

Teniendo en cuenta que el estudio es de nivel correlacional con diseño no experimental, y que la muestra es mayor a 30 ($n \geq 30$) se empleó para la prueba de hipótesis el estadístico X^2 cuya fórmula es la siguiente:

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



CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de datos

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable gestión institucional

Para recolectar los datos se aplicó un cuestionario sobre gestión institucional a 82 personas entre administrativos, estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago”.

El cuestionario estuvo conformado por 18 ítems elaborados en función de las dimensiones: Gestión intrainstitucional (6 ítems); Gestión pedagógica (6 ítems) y Gestión administrativa (6 ítems).

Las categorías de respuestas de cada ítem del cuestionario se le asignaron el siguiente puntaje:

Totalmente en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

Tabla 3

Descripción cualitativa de la variable 1 (Gestión institucional)

Categoría	Intervalo	Interpretación cualitativa
Muy bajo	[18 – 36>	La institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis presenta un nivel muy bajo en la gestión institucional, esto se constata con la aplicación del cuestionario sobre la variable X.
Bajo	[36 – 54>	La institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis presenta un bajo nivel en la gestión institucional, esto se constata con la aplicación del cuestionario sobre la variable X.
Alto	[54 – 72>	La institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis presenta un alto nivel en la gestión institucional, esto se constata con la aplicación del cuestionario sobre la variable X.
Muy alto	[72 - 90]	La institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis presenta un nivel muy alto en la gestión institucional, esto se constata con la aplicación del cuestionario sobre la variable X.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 4

Categorización de la variable y sus dimensiones

Variable X: Gestión institucional	D1: Dimensión Gestión intrainstitucional	D2: Dimensión Gestión pedagógica	D3: Dimensión Gestión administrativa
Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
[72- 90]	[24-30]	[24-30]	[24-30]
Alto	Alto [18- 24>	Alto [18- 24>	Alto [18- 24>
[54 - 72>	Bajo [12- 18>	Bajo [12- 18>	Bajo [12- 18>
Bajo	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo
[36 - 54>	[6 -12>	[6 -12>	[6 -12>
Muy bajo			
[18 -36>			

Nota: Elaboración propia.

Así mismo, se muestran los resultados en tablas y figuras con sus interpretaciones:

Tabla 5

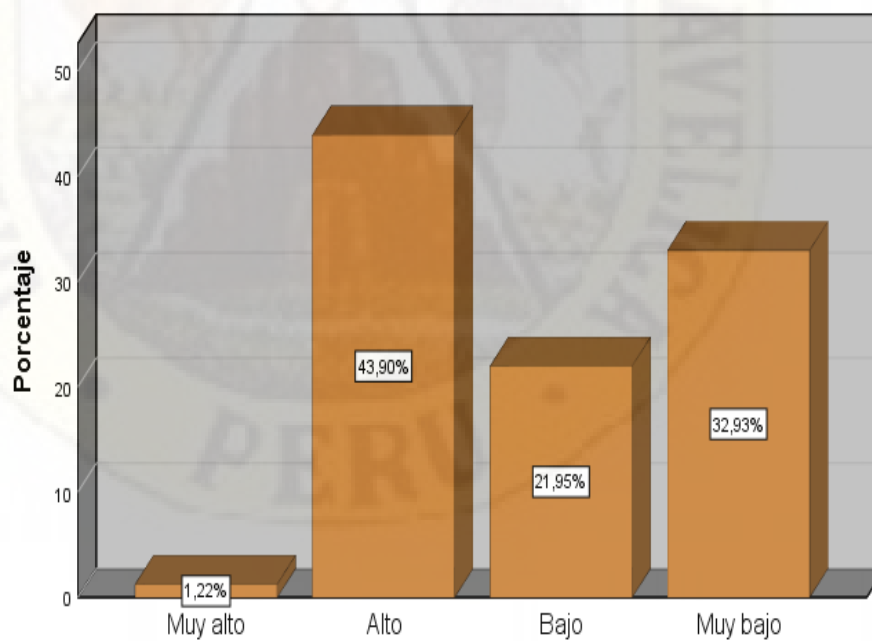
Nivel de gestión institucional en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis

Categorías	f(i)	h(i)%
Muy alto [72- 90]	1	1,2%
Alto [54 - 72>	36	43,9%
Bajo [36 - 54>	18	22,0%
Muy bajo [18 - 36>	27	32,9%
Total	82	100%
Media aritmética $\bar{x}$	45,30	

Nota: Data de resultados.

Figura 1.

Nivel de gestión institucional en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis



Nota: Tabla 5

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 1 se evidencia 43,9% de la prueba encuestada opina que la institución educativa presenta un alto nivel de gestión institucional, el 32,9% de la prueba encuestada expresa el nivel es muy bajo, el 22,0% de la muestra encuestada afirmó la gestión institucional ostenta un nivel bajo y el 1,2% de la muestra encuestada sostuvo que el nivel es muy alto.

En términos generales, se halló que la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima presenta un bajo nivel de gestión institucional, esto se verifica con la media aritmética de 45,30 que lo sitúa en la categoría de bajo.

Tabla 6

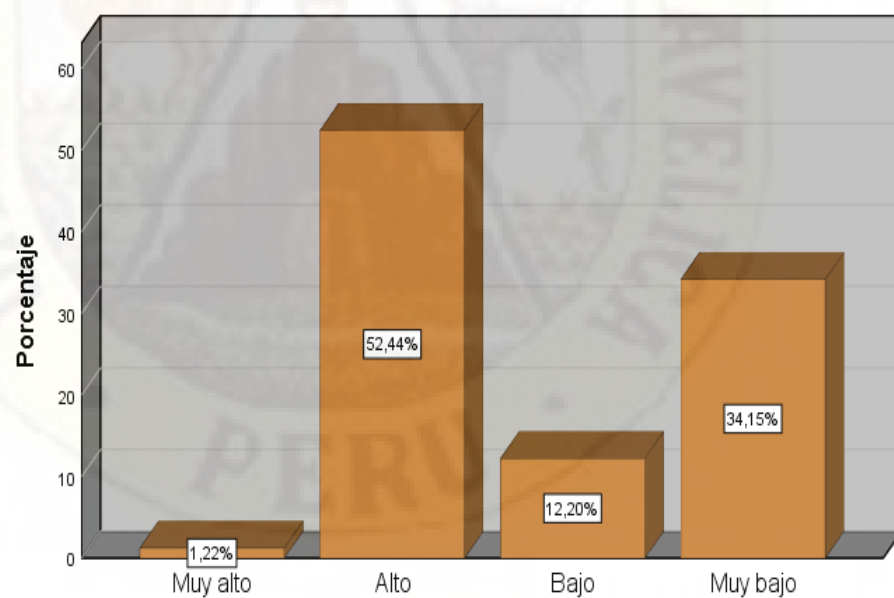
Nivel de gestión intrainstitucional en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis

Categorías	f(i)	h(i)%
Muy alto [24- 30]	1	1,2%
Alto [18 - 24>	43	52,4%
Bajo [12 - 18>	10	12,2%
Muy bajo [6 - 12>	28	34,1%
Total	82	100%
Media aritmética	$\bar{x}$	15,09

Nota: Resultados.

Figura 2

Nivel de gestión intrainstitucional en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis



Nota: Tabla 6

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 2 se evidencia que el 52,4% de la muestra encuestada sostuvo que la I.E. ostenta un alto nivel de gestión intrainstitucional, el 34,1% de la muestra encuestada expresa que el nivel es muy bajo, el 12,2% de la muestra encuestada manifestó que el nivel en la gestión intrainstitucional es bajo y un 1,2% de la muestra encuestada sostiene que el nivel es muy alto.

En términos generales, se halló que la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” presenta un bajo nivel de gestión intrainstitucional, esto se comprueba con la media aritmética de 15,09 que lo sitúa en la condición de bajo.

Tabla 7

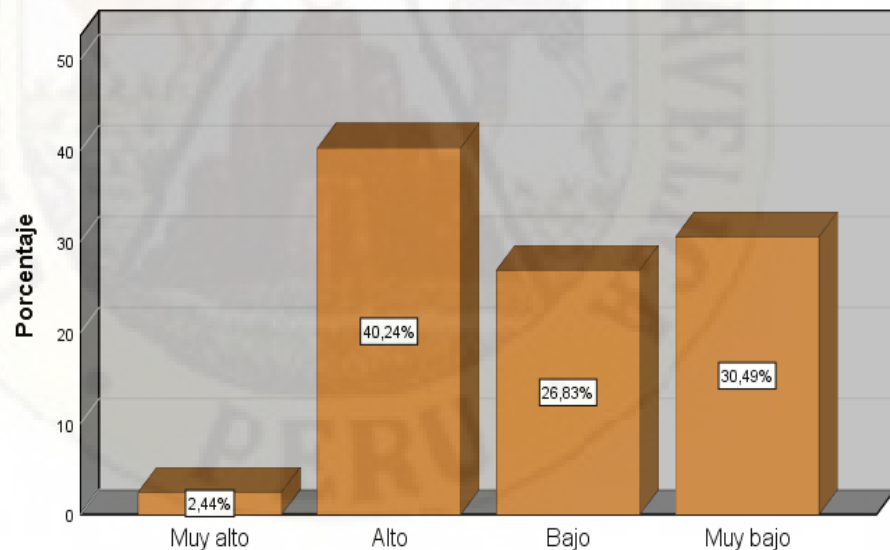
Nivel de gestión pedagógica en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis

Categorías	f(i)	h(i)%
Muy alto [24- 30]	2	2,4%
Alto [18 - 24>	33	40,2%
Bajo [12 - 18>	22	26,8%
Muy bajo [6 - 12>	25	30,5%
Total	82	100%
Media aritmética $\bar{x}$	15,05	

Nota: Resultados.

Figura 3

Nivel de gestión pedagógica en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis



Nota: Tabla 7

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 3 se evidencia que el 40,2% de la muestra encuestada expresa que la institución educativa presenta un alto nivel de gestión pedagógica, el 30,5% de la muestra encuestada sostuvo que el nivel es muy bajo, mientras que el 26,8% de la muestra encuestada afirmó que el nivel de la gestión pedagógica es bajo y un 2,4% de la muestra encuestada manifestó que el nivel es muy alto.

En términos generales, se halló que la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos presenta un nivel bajo de gestión pedagógica, esto se corrobora con la media aritmética de 15,05 que lo sitúa en la condición de bajo.

Tabla 8

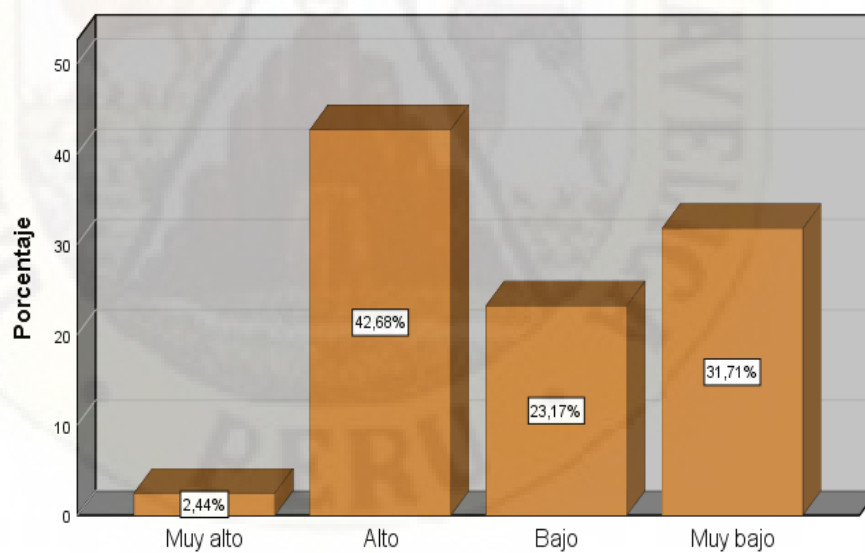
*Nivel de gestión administrativa en la I.E. integrada N° 20745
“Apóstol Santiago” de Vitis*

Categorías	f(i)	h(i)%
Muy alto [24- 30]	2	2,4%
Alto [18 - 24>	35	42,7%
Bajo [12 - 18>	19	23,2%
Muy bajo [6 - 12>	26	31,7%
Total	82	100%
Media aritmética	$\bar{x}$	15,17

Nota: Resultados.

Figura 4

*Nivel de gestión administrativa en la institución educativa
integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis*



Nota: Tabla 8

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 4 se muestra el 42,7% de la muestra encuestada sostuvo que la institución educativa presenta un alto nivel de gestión administrativa, el 31,7% de la prueba encuestada afirma el nivel es muy bajo, mientras que el 23,2% de la muestra encuestada manifestó que la gestión administrativa es de nivel bajo y un 2,4% de la prueba encuestada consideró el nivel es muy alto.

En términos generales, se halló que la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos presenta un nivel bajo de gestión administrativa, esto se pudo verificar con la media aritmética de 15,17 que lo sitúa en la condición de bajo.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable calidad del servicio educativo

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario dirigido a 82 personas entre administrativos, estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis.

El cuestionario se conformó por 25 ítems elaborados en función de las dimensiones: Orientación institucional (5 ítems); Desempeño docente (5 ítems); Participación de las familias y la comunidad (5 ítems); Uso de la información (5 ítems) e Infraestructura y materiales para el aprendizaje (5 ítems).

Las categorías de respuestas a cada ítem del cuestionario se le asignaron un puntaje como se indica a continuación:

Totalmente en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

Tabla 9

Descripción cualitativa de la variable 2 (Calidad del servicio educativo)

Categoría	Intervalo	Interpretación cualitativa
Malo	[25 – 50>	La calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 "Apóstol Santiago" de Vitis es de nivel malo, esto se constata con la aplicación del cuestionario sobre la variable Y.
Regular	[50 – 75>	La calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 "Apóstol Santiago" de Vitis es de nivel regular, esto se constata con la aplicación del cuestionario sobre la variable Y.
Bueno	[75 – 100>	La calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 "Apóstol Santiago" de Vitis es de nivel bueno, esto se constata con la aplicación del cuestionario sobre la variable Y.
Excelente	[100- 125]	La calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 "Apóstol Santiago" de Vitis es de nivel excelente, esto se constata con la aplicación del cuestionario sobre la variable Y.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 10*Categorización de las dimensiones*

D1 : Dimensión Orientación institucional	D2: Dimensión Desempeño docente	D3: Dimensión Participación de las familias y la comunidad	D4: Dimensión Uso de la información	D5: Dimensión Infraestructura y materiales para el aprendizaje
Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
[20- 25]	[20- 25]	[20- 25]	[20- 25]	[20- 25]
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
[15 - 20>	[15 - 20>	[15 - 20>	[15 - 20>	[15 - 20>
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
[10 - 15>	[10 - 15>	[10 - 15>	[10 - 15>	[10 - 15>
Malo	Malo	Malo	Malo	Malo
[5 -10>	[5 -10>	[5 -10>	[5 -10>	[5 -10>

Nota: Elaboración propia

Enseguida, se ostentan los resultados obtenidos en tablas y figuras con sus comentarios:

Tabla 11

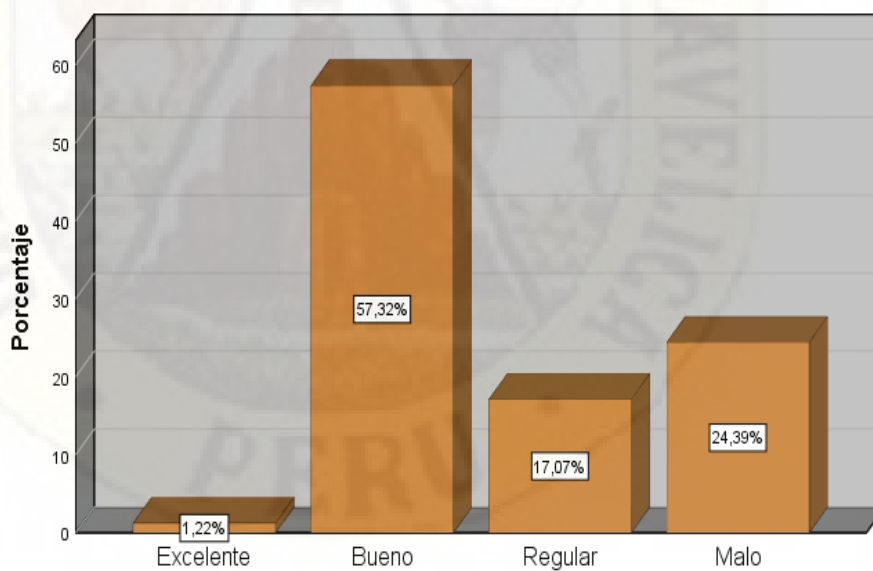
Nivel de calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis

Categorías	f(i)	h(i)%
Excelente [100 - 125]	1	1,2%
Bueno [75 - 100>	41	57,3%
Regular [50 - 75>	14	17,1%
Malo [25 - 50>	20	24,4%
Total	82	100%
Media aritmética $\bar{x}$	67,24	

Nota: Data de resultados.

Figura 5

Nivel de calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis



Nota: Tabla 11

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 5 se evidencia que el 57,3% de la muestra encuestada sostiene que el nivel de eficacia de la formación educativa en la I.E. es bueno, el 24,4% de la muestra encuestada afirma que el nivel es malo, mientras que el 17,1% de la muestra encuestada afirmó que el nivel de eficacia de la formación educativa es regular y un 1,2% de la muestra encuestada sostuvo que es excelente.

En términos generales, se encontró que la eficacia de la formación educativa en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis es regular, esto se pudo contrastar con la media aritmética de 67,24 que lo sitúa en la condición de regular.

Tabla 12

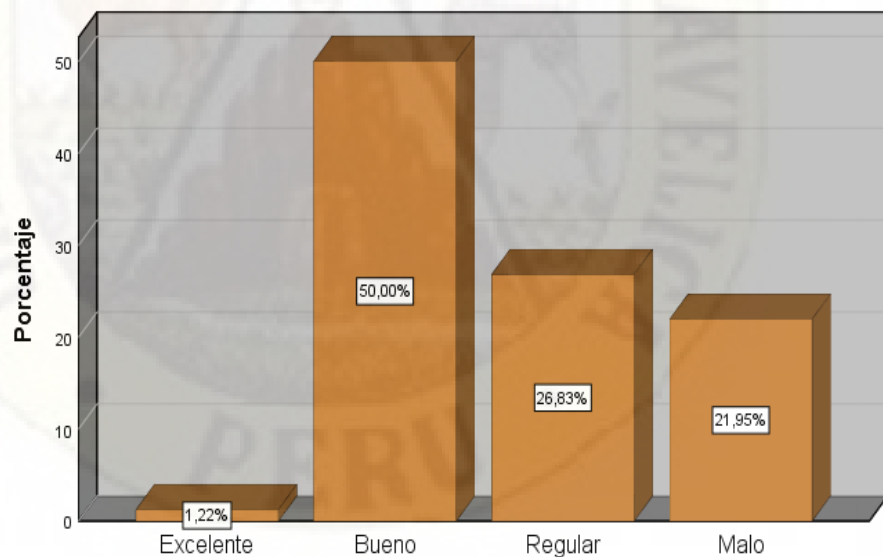
*Nivel de orientación institucional en la I.E. integrada N° 20745
“Apóstol Santiago” de Vitis*

Categorías	f(i)	h(i)%
Excelente [20 - 25]	1	1,2%
Bueno [15 - 20>	41	50,0%
Regular [10 - 15>	22	26,8%
Malo [5 -10>	18	22,0%
Total	82	100%
Media aritmética $\bar{x}$	13,45	

Nota: Data de resultados.

Figura 6

*Nivel de orientación institucional en la I.E. integrada N° 20745
“Apóstol Santiago” de Vitis*



Nota: Tabla 12

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 6 se evidencia el 50,0% de la muestra encuestada consideró que el nivel de orientación institucional en la I.E. es bueno, el 26,8% de la muestra encuestada declaró que el nivel es regular, el 22,0% de la muestra encuestada afirmó que el nivel en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” es malo y un 1,2% de la muestra encuestada sostuvo que el nivel de orientación institucional es excelente.

En general, se halló la orientación institucional en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis es de nivel regular, esto se verifica con la media aritmética de 13,45 que lo sitúa en la situación de regular.

Tabla 13

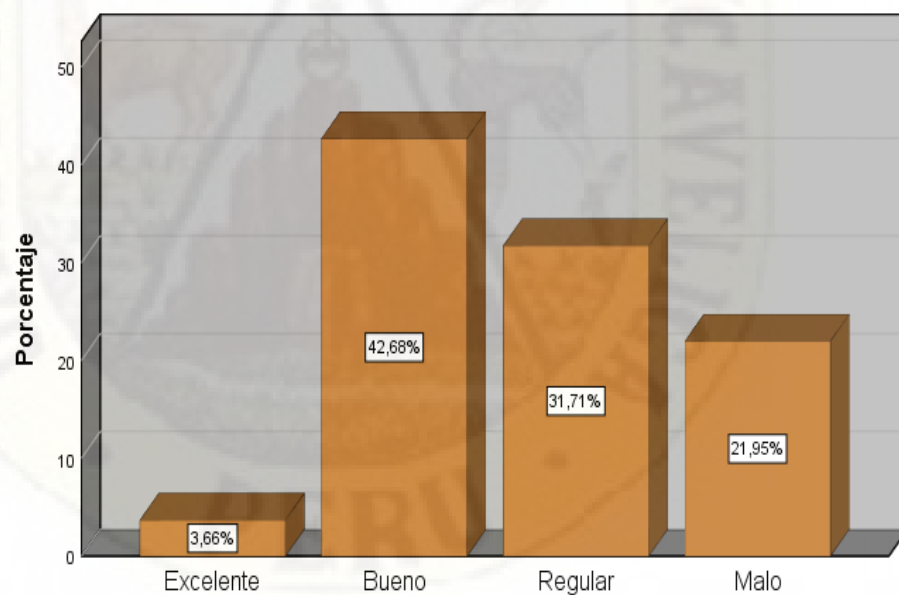
Nivel del desempeño docente en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis

Categorías	f(i)	h(i)%
Excelente [20 - 25]	3	3,7%
Bueno [15 - 20>	35	42,7%
Regular [10 - 15>	26	31,7%
Malo [5 - 10>	18	22,0%
Total	82	100%
Media aritmética	$\bar{x}$	13,39

Nota: Data de resultados.

Figura 7

Nivel del desempeño docente en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis



Nota: Tabla 13

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 7 se evidencia el 42,7% de la muestra encuestada opinó que el nivel del desempeño docente en la I.E. es bueno, el 31,7% de la muestra encuestada afirma que el nivel es regular, mientras que el 22,0% de la muestra encuestada afirmó que el nivel de desempeño docente es malo y un 3,7% de la muestra encuestada sostuvo que el nivel es excelente.

En términos generales, se encontró que el desempeño docente en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis es de nivel regular, esto se puede verificar con la media aritmética de 13,39 que lo sitúa en la condición de regular.

Tabla 14

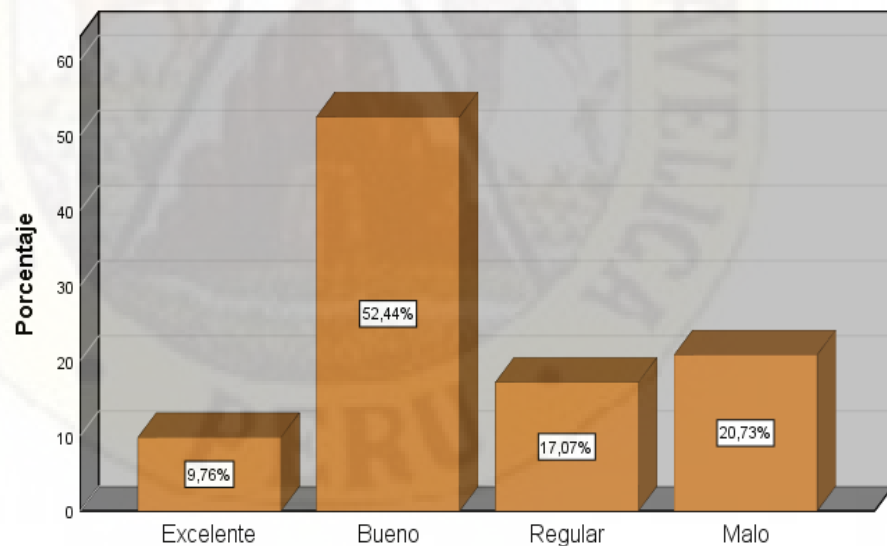
Nivel de participación de las familias y la comunidad en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis

Categorías	f(i)	h(i)%
Excelente [20 - 25]	8	9,8%
Bueno [15 - 20>	43	52,4%
Regular [10 - 15>	14	17,1%
Malo [5 -10>	17	20,7%
Total	82	100%
Media aritmética	$\bar{x}$	14,21

Nota: Data de resultados.

Figura 8

Nivel de participación de las familias y la comunidad en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis



Nota: Tabla 14

Interpretación:

De la tabla 14 y figura 8 se evidencia el 52,4% de la muestra encuestada opinó que el nivel de colaboración de las familias y la entidad en la institución educativa es bueno, el 20,7% de la muestra encuestada declaró que el nivel es malo, mientras que el 17,1% de la muestra encuestada afirmó que el nivel de colaboración de las familias y la entidad es regular y un 9,8% de la muestra encuestada sostuvo que el nivel de colaboración de las familias y la comunidad es excelente.

En términos generales, se encontró que el nivel de participación de las familias y la entidad en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis es regular, esto se demostró con la media aritmética de 14,21 que lo sitúa en la situación de regular.

Tabla 15

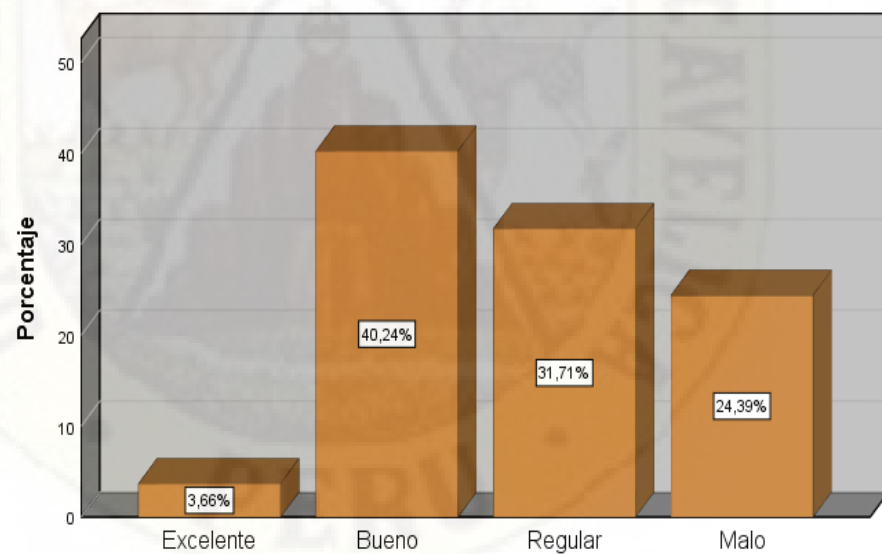
Nivel de uso de la información en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis

Categorías	f(i)	h(i)%
Excelente [20 - 25]	3	3,7%
Bueno [15 - 20>	33	40,2%
Regular [10 - 15>	26	31,7%
Malo [5 -10>	20	24,4%
Total	82	100%
Media aritmética	$\bar{x}$	13,26

Nota: Data de resultados.

Figura 9

Nivel de uso de la información en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis



Nota: Tabla 15

Interpretación:

De la tabla 15 y figura 9 se evidencia que el 40,2% de la muestra encuestada opinó que el nivel de uso de la información en la I.E. es bueno, el 31,7% de la muestra encuestada sostiene que el nivel es regular, mientras que el 24,4% de la muestra encuestada afirmó que el nivel de uso de la información es malo y un 3,7% de la muestra encuestada sostuvo que el nivel es excelente.

En términos generales, se encontró que el nivel de uso de la información en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis es regular, esto se puede demostrar con la media aritmética de 13,26 que lo sitúa en la situación de regular.

Tabla 16

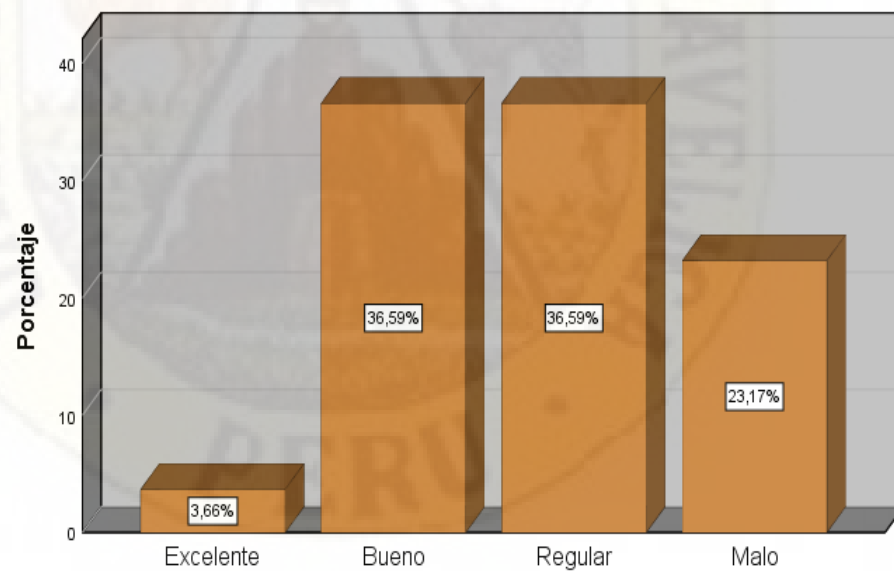
Nivel de infraestructura y materiales para el aprendizaje en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis

Categorías	f(i)	h(i)%
Excelente [20 - 25]	3	3,7%
Bueno [15 - 20>	30	36,6%
Regular [10 - 15>	30	36,6%
Malo [5 -10>	19	23,2%
Total	82	100%
Media aritmética $\bar{x}$	12,94	

Nota: Data de resultados.

Figura 10

Nivel de infraestructura y materiales para el aprendizaje en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis



Nota: Tabla 16

Interpretación:

De la tabla 16 y figura 10 se evidencia el 36,6% de la muestra encuestada opinó que el nivel de infraestructura y materiales para la formación en la I.E. es bueno, el 36,6% de la muestra encuestada expreso que el nivel es regular, mientras que el 23,2% de la muestra encuestada afirmó que el nivel de infraestructura y materiales para el aprendizaje es malo y un 3,7% de la muestra encuestada sostuvo es excelente.

En términos generales, se encontró que el nivel de infraestructura y materiales para la formación en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” es regular, esto se pudo verificar con la media aritmética de 12,94 que lo sitúa en la situación de regular.

4.1.3. Relación entre las dimensiones de la variable X con la variable Y

Tabla 17

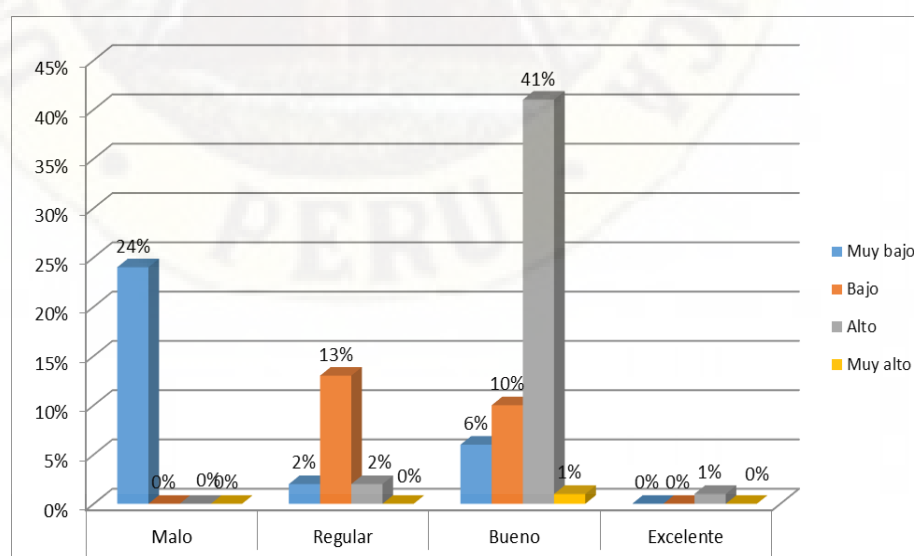
Relación entre gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.

Gestión institucional	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)
Muy bajo	20	24%	2	2%	5	6%	0	0%	27	32%
Bajo	0	0%	10	13%	8	10%	0	0%	18	23%
Alto	0	0%	2	2%	33	41%	1	1%	36	44%
Muy alto	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
Total	20	24%	14	17%	47	58%	1	1%	82	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 11

Relación entre gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.



Nota: Tabla 17

Interpretación:

La tabla 17 y figura 11 nos muestra la correspondencia entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos – Lima, apreciándose de la comunidad formativa encuestada que divisan la eficacia del asistencia educativo en un nivel malo el 24% consideraron la gestión institucional en un nivel muy bajo; la comunidad formativa que perciben la eficacia del servicio educativo en un nivel regular el 13% aprecian la gestión institucional en un nivel bajo; la comunidad formativa que divisan la eficacia del servicio educativo en un nivel bueno el 41% demostraron la gestión institucional en un nivel alto y la población formativa que divisan la eficacia del servicio educativo en nivel excelente el 1% demostraron la gestión institucional en un nivel alto. Por ello se concluye que a mayor nivel de gestión institucional le concierne un mayor nivel de eficacia del servicio formativo en la I.E. y en su defecto a menor nivel de gestión institucional menor será el nivel de eficacia del servicio formativo.

Tabla 18

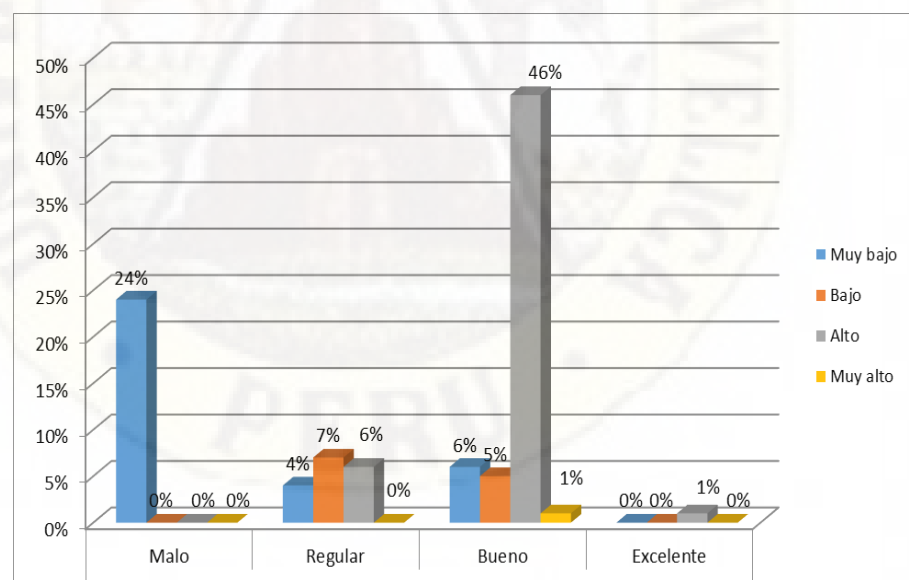
Relación entre gestión intrainstitucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

Gestión intrainstitucional	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)
Muy bajo	20	24%	3	4%	5	6%	0	0%	28	34%
Bajo	0	0%	6	7%	4	5%	0	0%	10	12%
Alto	0	0%	5	6%	37	46%	1	1%	43	53%
Muy alto	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
Total	20	24%	14	17%	47	58%	1	1%	82	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 12

Relación entre gestión intrainstitucional y la eficacia del servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.



Nota: Tabla 18

Interpretación:

La tabla 18 y figura 12 nos muestra la relación entre la gestión intrainstitucional y la eficacia del servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos – Lima, apreciándose de la población formativa encuestada que perciben la eficacia del servicio formativo en un nivel malo el 24% consideraron la gestión intrainstitucional en un nivel muy bajo; la población formativa que perciben la eficacia del servicio formativo en nivel regular el 7% demostraron la gestión institucional un nivel bajo; la población formativa que divisan la eficacia del servicio formativo en nivel bueno el 46% demostraron la gestión intrainstitucional en un nivel alto y la población formativa que perciben la eficacia del servicio formativo en nivel excelente el 1% demostraron la gestión intrainstitucional en un nivel alto. Por ello se concluye que a mayor nivel de gestión intrainstitucional le concierne un mayor nivel de eficacia del servicio formativo en la I.E. y en su defecto a menor nivel de gestión intrainstitucional menor será el nivel de eficacia del servicio formativo.

Tabla 19

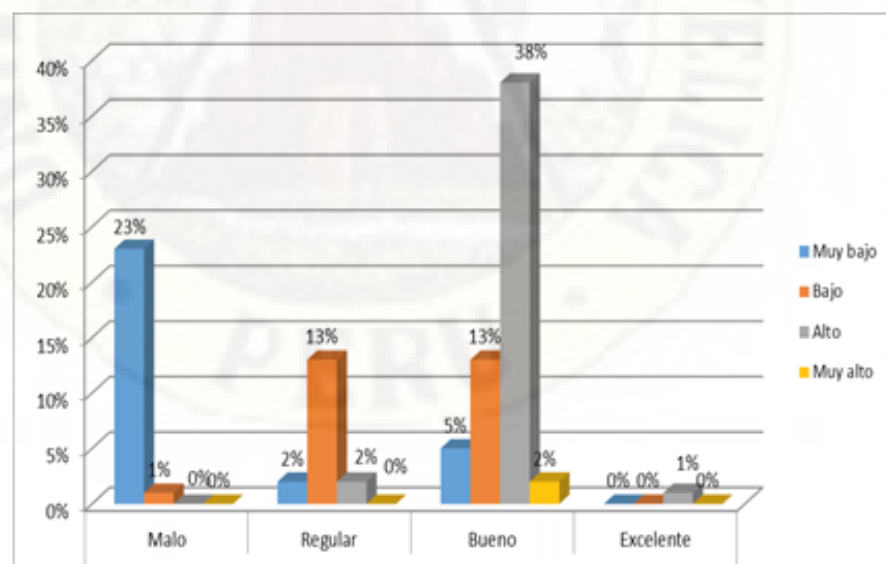
Relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

Gestión pedagógica	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)
Muy bajo	19	23%	2	2%	4	5%	0	0%	25	30%
Bajo	1	1%	10	13%	11	13%	0	0%	22	26%
Alto	0	0%	2	3%	30	38%	1	1%	33	42%
Muy alto	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	2	2%
Total	20	24%	14	17%	47	58%	1	1%	82	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 13

Relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.



Nota: Tabla 19

Interpretación:

La tabla 19 y figura 13 nos muestra la relación entre gestión pedagógica y la eficacia del servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos – Lima, apreciándose de la población formativa encuestada que perciben la eficacia del servicio formativo en un nivel malo el 23% consideran la gestión pedagógica en un nivel muy bajo; la población formativa que perciben la eficacia del servicio formativo en nivel regular el 13% demostraron la gestión pedagógica un nivel bajo; la población formativa que perciben la eficacia del servicio formativo en nivel bueno el 38% demostraron la gestión pedagógica en un nivel alto y la población formativa que perciben la eficacia del servicio formativo en nivel excelente el 1% demostraron la gestión pedagógica en un nivel alto. Por ello se concluye que a mayor nivel de gestión pedagógica le concierne un mayor nivel de eficacia del servicio formativo en la I.E. y en su defecto a menor nivel de gestión pedagógica menor será el nivel de eficacia del servicio formativo.

Tabla 20

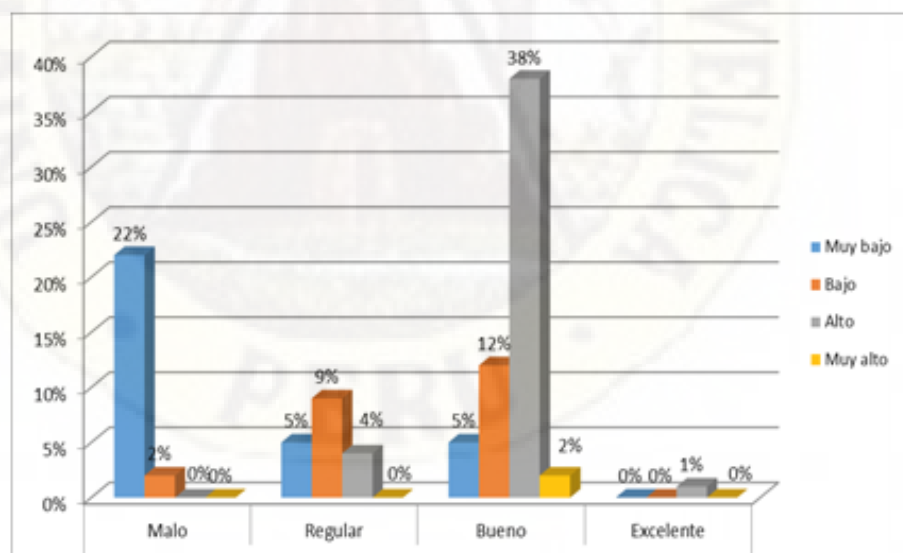
Relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

Gestión administrativa	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)	f	h(%)
Muy bajo	18	22%	4	5%	4	5%	0	0%	26	32%
Bajo	2	2%	7	9%	10	12%	0	0%	19	23%
Alto	0	0%	3	4%	31	38%	1	1%	35	43%
Muy alto	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	2	2%
Total	20	24%	14	17%	47	57%	1	1%	82	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 14

Relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos – Lima.



Nota: Tabla 20

Interpretación:

La tabla 20 y figura 14 nos muestra la relación entre gestión administrativa y la eficacia del servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos – Lima, apreciándose de la comunidad educativa encuestada que perciben la eficacia del servicio formativo en un nivel malo el 22% consideran la gestión administrativa en un nivel muy bajo; la comunidad educativa que perciben la eficacia del servicio formativo en nivel regular el 9% demostraron la gestión administrativa un nivel bajo; la población formativa que perciben la eficacia del servicio formativo en nivel bueno el 38% demostraron la gestión administrativa en un nivel alto y la población formativa que perciben la eficacia del servicio formativo en nivel excelente el 1% demostraron la gestión administrativa en un nivel alto. Por ello se concluye que a mayor nivel de gestión administrativa le corresponde un mayor nivel de eficacia del servicio formativa en la I.E. y en su defecto a menor nivel de gestión administrativa menor será el nivel de eficacia del servicio formativo.

4.2. Proceso de prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de la hipótesis general

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : La gestión institucional no se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos – Lima.

H_1 : La gestión institucional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

2º Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

3º Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 21

Prueba de Chi-cuadrada hipótesis general

		VALOR	df	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA (BILATERAL)
Chi-cuadrada de Pearson	de	77,417	9	,000
Chi-cuadrada de la tasa de verosimilitud	de la	78,584	9	,000
Asociación por lineal	lineal	47,103	1	,000
N° de casos válidos			82	

Nota: Data de resultados.

4º Toma de decisión:

Como $P = 0.000 < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta H_1 . Es decir, con máximo de error del 5%, se puede afirmar que la gestión institucional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.

4.2.2. Prueba de las hipótesis específicas

Contrastación de la hipótesis específica 1

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : La gestión intrainstitucional no se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.

H_1 : La gestión intrainstitucional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.

2º Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

3° Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 22

Prueba de Chi-cuadrada hipótesis específica 1

	VALOR	df	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA (BILATERAL)
Chi-cuadrada de Pearson	66,492	9	,000
Chi-cuadrada de la tasa de verosimilitud	69,356	9	,000
Asociación lineal por lineal	46,618	1	,000
N° de casos válidos		82	

Nota: Data de resultados.

4° Toma de decisión:

Como $P = 0.000 < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta H_1 . Es decir, con máximo de error del 5%, se puede afirmar que la gestión intrainstitucional se relaciona directamente con la eficacia de servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.

Contrastación de la hipótesis específica 2

1° Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : La gestión pedagógica no se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

H₁: La gestión pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.

2° Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

3° Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 23

Prueba de Chi-cuadrada hipótesis específica 2

	VALOR	df	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA (BILATERAL)
Chi-cuadrada de Pearson	69,930	9	,000
Chi-cuadrada de la tasa de verosimilitud	70,747	9	,000
Asociación lineal por lineal	45,376	1	,000
N° de casos válidos		82	

Nota: Data de resultados.

4° Toma de decisión:

Como $P = 0.000 < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta H_1 . Es decir, con máximo de error del 5%, se puede afirmar que la gestión pedagógica se relaciona directamente con la eficacia del servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.

Contrastación de la hipótesis específica 3

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

H₀: La gestión administrativa no se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

H₁: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

2º Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

3º Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 24

Prueba de Chi-cuadrada hipótesis específica 3

	VALOR	df	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA (BILATERAL)
Chi-cuadrada de Pearson	54,164	9	,000
Chi-cuadrada de la tasa de verosimilitud	58,681	9	,000
Asociación lineal por lineal	42,893	1	,000
N° de casos válidos		82	

Nota: Data de resultados.

4º Toma de decisión:

Como $P = 0.000 < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta H_1 . Es decir, con máximo de error del 5%, se puede afirmar que la gestión administrativa se corresponde directamente con la eficacia de servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos.

4.3. Discusión de resultados

La discusión de los resultados se realizó teniendo como referente a los resultados obtenidos, las referencias consideradas y las bases teóricas de la gestión institucional y la calidad de servicio educativo.

Considerando los resultados obtenidos en el estudio se determinó que la gestión institucional se relaciona directamente con la eficacia de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos, al obtenerse un p_{valor} de 0,000 menor a 0.05

Los resultados analizados guardan relación con lo mencionado por Albarracín (2017) la autora concluyó que consigue abarcar categorías de régimen institucional, formación ambiental y formación preescolar desde su coyuntura se hace una contribución a la formación, formando nuevos enfoques frente a la resultado de la formación ambiental en la infancia y sus alcances de orden actual y futuro con la pretensión a que, desde la más temprana edad, los niños aprendan a participar responsablemente en ejercicios agrupadas y establecidas consignadas a asistir a la mejora del ambiente bajo la perspicacia de que es posible vivir de un modo concurrente con la naturaleza. Álvarez y Sagardía (2016), los autores concluyeron que, en toda institución nueva, ya sea una compañía fructífera, una fundación gubernamental o una institución sin fines de lucro, debe existir un plan definido que permita guiar los esfuerzos de toda la institución hacia la obtención de los propósitos

propuestos. Córdova (2015) quien concluyó que la Universidad Internacional ECOTEC no se halla en el nivel de eficacia formativa de sus pares surcoreanas del convenio de la CONAHEC, pese a la certeza de avances en infraestructura y en cuerpo docente. Bernal, Martínez y Parra (2015) quien concluye que concurren discrepancias marcadas en el uso y contextos de las nomenclaturas que enmarcan las políticas de las I.E. Además, a nivel micro, resalta “educación de calidad”, como aquella que se desarrolla en el aula a partir del currículo y las planeaciones que orienta el docente con el único propósito de vigorizar en los alumnos sus destrezas y capacidades, siendo así, el docente, el responsable directo de la eficacia resultante. Montes (2014) quien concluyó que el Plan de Desarrollo de Cundinamarca 2012 – 2016 plantea disímiles elementos para entender los intereses en torno a los cuales giran los parámetros sobre la eficacia formativa; en efecto, la discrepancia con la situación de las I.E. oficiales es evidente. Huayllani (2018) quien concluyó que existe correlación significativa entre la gestión institucional y la calidad educativa en la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas ($p= 0,000$, $r=0,49$). Alfaro y Mendoza (2018) concluyeron que el 43.3% de los padres de familia encuestados se encuentran insatisfechos con la gestión institucional, y sólo el 56.7% se encuentran satisfechos. Sólo el 35.5% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la capacitación del personal que brinda la IE. Llamo (2018) quien concluyó que se estableció el grado de relación moderada existente entre la gestión formativa con la eficacia formativa de las I.E. emblemáticas del distrito de Ate, UGEL06. Tal como lo evidencia la prueba de hipótesis general (p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0,015 que es menor que 0,05). Se estableció el grado de relación moderada existente entre liderazgo directivo y la eficacia de las I.E. emblemáticas del distrito de Ate, UGEL06. Hurtado (2017) concluyó que la gestión institucional se relaciona

significativamente con la eficacia de servicio en la I.E. Tomas Alva Edison del distrito de San Juan de Lurigancho. El liderazgo formativo no se relaciona significativamente con la eficacia de servicio en la I.E. Tomas Alva Edison San Juan de Lurigancho. De la Cruz (2017) concluyó que la gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la eficacia del servicio formativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes según la percepción de la comunidad formativa, debido a que la Rho de Spearman calculado fue de 0,622. Roldan (2018) quien concluyó que la gestión institucional se relaciona significativamente con el rendimiento académico de la I.E. N°1213 La Gloria Nivel Primario, Ate, 2017, de la UGEL 06, del distrito de Ate, porque se logró en la prueba de Rho de Spearman un $p=0,001$ menor que 005. El nivel de correlación fue media alta de 0,601.

CONCLUSIONES

1. Se logró determinar la gestión institucional se relaciona directamente con la eficacia de servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos, pues se ha logrado un p_valor de 0,000 menor a 0.05, estando esta conclusión fundamentada estadísticamente.
2. Se ha determinado que la gestión intrainstitucional se relaciona directamente con la eficacia de servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos, ya que se ha obtenido un p_valor de 0,000 menor a 0.05, estando esta conclusión fundamentada estadísticamente.
3. Se ha determinado que la gestión pedagógica se relaciona directamente con la eficacia de servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos, porque se ha logrado un p_valor de 0,000 menor a 0.05, estando esta conclusión fundamentada estadísticamente.
4. Se ha determinado que la gestión administrativa se relaciona directamente con la eficacia de servicio formativo en la I.E. integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos, obteniéndose un p_valor de 0,000 menor a 0.05, estando esta conclusión fundamentada estadísticamente.

RECOMENDACIONES

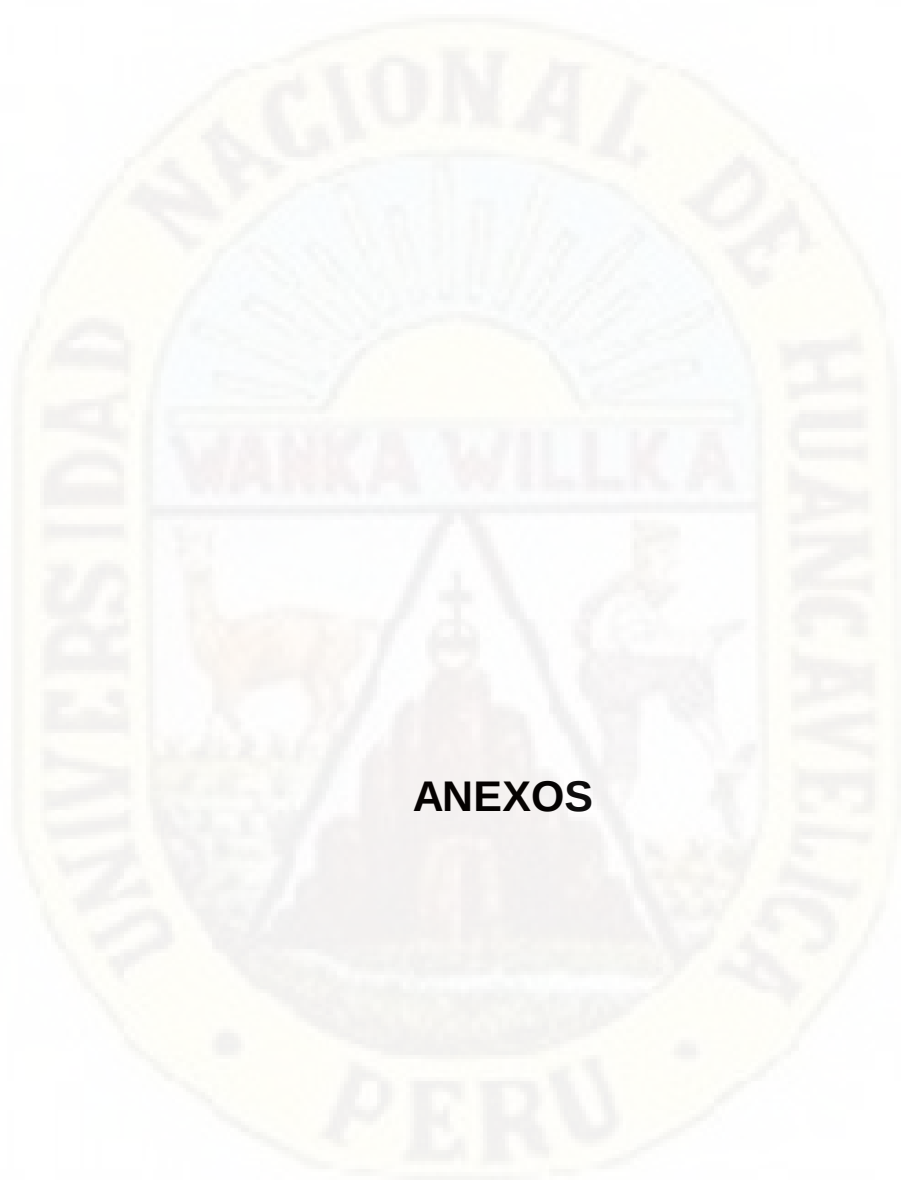
1. Se recomienda a la UGEL, seguir fortaleciendo las Redes educativas, porque es un sitio de interaprendizaje entre los representantes de la institución educativa (director) conjuntamente con los docentes.
2. Se recomienda a los directores de las instituciones educativas deben asumir el liderazgo pedagógico con responsabilidad, con el propósito de desplegar trabajos de asesoramiento técnicos y científicos.
3. Se recomienda al director de una institución suscitar programas académicos sobre gestión institucional y la calidad del servicio educativo con el fin de mejorar y mantener una excelente gestión.
4. Se recomienda al director observar que el proceso de la gestión pedagógica contenga herramientas para fortalecer las necesidades de los estudiantes con la finalidad de lograr un aprendizaje significativo y también en la parte normativa.
5. Se recomienda a los docentes tener en cuenta la gestión pedagógica en su trabajo como educador para que los estudiantes logren un adecuado aprendizaje y por ende mejore la calidad del servicio educativa que brinda la institución.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Albarracín, S. (2017). *Concepciones y prácticas de educación ambiental desde la gestión institucional: Un estudio de caso en el nivel preescolar de colegios oficiales de la localidad Antonio Nariño, Bogotá D.C.* (Tesis doctoral). Universidad Santo Tomás, Colombia.
- Alfaro, L. y Mendoza, M. (2018). *Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Alvarado, O. (2006). *Gestión educativa, enfoques y procesos.* Lima: Fondo de desarrollo editorial de la Universidad de Lima.
- Álvarez, D. y Sagardía, R. (2016). *Diseño de un modelo de gestión institucional para la escuela de grumetes "Alejandro Navarrete Cisterna" de la armada de Chile.* (Tesis de pregrado). Universidad Andrés Bello, Chile.
- Bernal, D.; Martínez, M. y Parra, A. (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas.* (Tesis de maestría). Universidad Santo Tomás, Colombia.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica.* Lima, Perú: San Marcos.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de Investigación.* Puno-Perú: Sagitario impresores.
- Córdova, R. (2015). *Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanos del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte.* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según*

- los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- De la Cruz, W. (2017). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes.* (Tesis doctoral). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Ciudad de México D.F, México: Mc Graw-Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación 6 Edicion.* Mexico: Mc-Graw Hill Interamericana.
- Huayllani, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.
- Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Ley 28740 (2006). *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.* Lima. Abedul.
- Llamo, J. (2018). *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.
- Montes, J. (2014). *La encrucijada de la calidad educativa y su incidencia en las prácticas burocráticas escolares.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la*

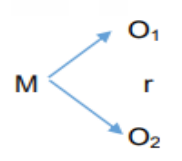
- investigación científica y elaboración de tesis*. (3ra ed), Lima, Perú.
- Roldan, C. (2018). *Gestión institucional y rendimiento académico de los estudiantes en la Institución Educativa N°1213 La Gloria Nivel Primario, Ate, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- Ruiz (2011). *Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campo grande*, presentada. Universidad Pedagógica Nacional, México.
- Sierra, R. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Ed. 10°. Editorial Paraninfo.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.



ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General ¿Qué relación existe entre gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima? Problemas Específicos P.E.1 ¿Qué relación existe entre gestión intrainstitucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima? P.E.2 ¿Qué relación existe entre gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima? P.E.3 ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima?	Objetivo General Establecer el tipo de relación entre gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima. Objetivos Específicos O.E.1 Determinar la relación entre gestión intrainstitucional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima. O.E.2 Determinar la relación entre gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima. O.E.3 Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.	Hipótesis General La gestión institucional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima. Hipótesis Específicas H.E.1 La gestión intrainstitucional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima. H.E.2 La gestión pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima. H.E.3 La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en la institución educativa integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima.	Variable 1: Gestión institucional Dimensiones: D1: Gestión intrainstitucional. D2: Gestión pedagógica. D3: Gestión administrativa. Variable 2: Calidad del servicio educativo Dimensiones: D1: Orientación institucional. D2: Desempeño docente. D3: Participación de las familias y la comunidad. D4: Uso de la información. D5: Infraestructura y materiales para el aprendizaje.	Tipo: Investigación básica. Nivel: Correlacional. Método: Cuantitativo. Diseño: Será descriptivo - correlacional  Población: Estuvo conformada por 105 personas entre el personal docente, administrativo, estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima. Muestra: Estuvo conformada por 82 personas entre administrativos, estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago”. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Métodos de análisis de datos: Se empleó la prueba Chi cuadrado

ANEXO Nº 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN INSTITUCIONAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es anónimo. Forma parte de una investigación sobre la gestión institucional que se percibe en la institución educativa. Le pedimos marcar con una "X" la respuesta que corresponda, no existe respuesta correcta o incorrecta:

1= Totalmente en desacuerdo TD

2=En desacuerdo ED

3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo NA, ND

4= De acuerdo; DA

5=Totalmente de acuerdo; TA

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Gestión intrainstitucional					
01	La misión institucional orienta las actividades de planificación de los proyectos educativos.					
02	La comunidad educativa participa en la elaboración y/o revisión de la misión institucional.					
03	La visión orienta la planificación de los proyectos educativos a largo plazo.					
04	Los docentes asumen positivamente un compromiso colectivo con la visión institucional.					
05	El PEI se ha elaborado con participación de toda la comunidad educativa.					
06	El diagnóstico de la institución educativa es realizado por la comunidad educativa					
	Dimensión 2: Gestión pedagogía					
07	La programación anual de los contenidos por áreas curriculares, son planificadas con participación de todos los docentes					

08	Se promueve alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar la gestión pedagógica.					
09	La comunidad educativa realiza periódicamente la evaluación de la gestión pedagógica.					
10	La propuesta pedagógica de la institución se desarrolla sobre la base de principios pedagógicos.					
11	Se promueve el uso de materiales didácticos en el desarrollo del aprendizaje.					
12	La actitud docente es positiva frente a la propuesta pedagógica					
	Dimensión 3: Gestión administrativa					
13	Los procesos y procedimientos internos de la Institución son adecuados.					
14	Concuerda con el comportamiento organizacional en su Institución					
15	Está de acuerdo con la estructura del sistema jerárquico de su Institución.					
16	El diseño de los medios de trabajo para desenvolverse en su Institución es adecuado					
17	El sistema de recompensa y equidad por hacer bien su trabajo es adecuado.					
18	Está de acuerdo con la actitud de los usuarios que frecuentan en la Institución para realizar sus trámites administrativos					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es anónimo. Forma parte de una investigación sobre la calidad de servicio educativo que se percibe en la institución educativa. Le pedimos marcar con una "X" la respuesta que corresponda, no existe respuesta correcta o incorrecta:

1= Totalmente en desacuerdo TD

2=En desacuerdo ED

3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo NA, ND

4= De acuerdo; DA

5=Totalmente de acuerdo; TA

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Orientación institucional					
01	En su Institución se definen participativamente la misión, visión, objetivos estratégicos y valores, tomando como eje la inclusión, la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de las competencias de los estudiantes en todas las áreas curriculares.					
02	En su Institución se traduce la visión sobre la mejora que quieren lograr, en un P.E.I, que toma en cuenta las características y necesidades de todos los estudiantes y de la comunidad					
03	En su Institución se desarrolla un proyecto curricular coherente con la misión, visión, objetivos estratégicos y valores de su institución, el DCN y las necesidades regionales y locales					
04	En su Institución se desarrolla un proyecto curricular con altas expectativas sobre el desempeño de todos sus estudiantes, que orienta el desarrollo de competencias en cada grado/ciclo y área curricular					
05	En su Institución se implementa mecanismos para asegurar que					

	todos los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre cómo sus roles, funciones y responsabilidades, y que estos se articulen para dar soporte a la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.					
	Dimensión 2: Desempeño docente					
06	Su Institución cuenta con un equipo directivo que tiene conocimientos y habilidades adecuados para dar soporte pedagógico a los docentes y desarrollar procesos de mejora institucional.					
07	Su Institución tiene docentes en cantidad suficiente y que tienen dominio del área y competencias pedagógicas adecuadas para los cursos y ciclos a su cargo, así como para atender a la diversidad de los estudiantes.					
08	En su Institución se desarrollan estrategias para que los docentes trabajen conjuntamente el diseño de sus programaciones, el análisis de la práctica pedagógica y sus efectos en el aprendizaje de los estudiantes, para mejorar el desempeño del equipo docente					
09	En su Institución se desarrollan estrategias para asegurar un clima de aula de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje					
10	En su Institución se monitorea y acompaña permanentemente la labor docente en el aula para analizar cómo impacta en el desempeño de sus estudiantes y orientar la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.					
	Dimensión 3: Participación de las familias y la comunidad					
11	En su Institución se aseguran que los padres de familia tengan claridad sobre los propósitos del aprendizaje de los estudiantes, los avances y las dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de las competencias en todas las					

	áreas curriculares.					
12	En su Institución se analizan con los padres de familia las características de los estudiantes para implementar estrategias que potencien el proceso de enseñanza aprendizaje.					
13	En su Institución se desarrollan actividades con los padres de familia y miembros de la comunidad, para que aporten su conocimiento y experiencia en el desarrollo de las competencias esperadas en los estudiantes.					
14	En su Institución se implementan estrategias conjuntas con instituciones de la comunidad, para utilizar recursos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje.					
15	En su Institución se aseguran que los estudiantes desarrollen y apliquen sus competencias, a través de proyectos que respondan a la identificación y resolución de problemáticas de su comunidad.					
	Dimensión 4: Uso de información					
16	En su Institución se evalúan las acciones de soporte a la práctica pedagógica, el desempeño de los docentes y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, para identificar el progreso y dificultades que tienen, y sus posibles causas.					
17	En su Institución se promueve que los diversos actores de la comunidad educativa participen en la evaluación para tener una mirada más integral del proceso.					
18	En su Institución se desarrolla un plan de mejora que prioriza las acciones a implementar en función al análisis de los resultados y las posibles causas.					
19	En su Institución se implementa un plan de mejora a través de una adecuada gestión de las personas, del tiempo y los recursos necesarios para lograr los resultados esperados.					
20	En su Institución se hace seguimiento a la implementación de las					

	acciones de mejora y evalúan los resultados obtenidos, para identificar su efectividad y definir prioridades para las siguientes acciones de mejora.					
	Dimensión 5: Infraestructura y materiales para el aprendizaje					
21	En su Institución se mantiene una infraestructura que responde a normas de seguridad, a las características geográficas y climáticas de la zona y a las necesidades de todos los estudiantes, para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.					
22	En su Institución se dispone del equipamiento y material pedagógico, pertinente a las necesidades de los estudiantes y al desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.					
23	En su Institución se asegura que los estudiantes y docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico pertinente a sus necesidades y necesario para el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares					
24	En su Institución se aseguran que los docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico que facilite el trabajo en equipo y el perfeccionamiento del proceso de enseñanza en todas las áreas curriculares.					
25	En su Institución se informa de manera transparente y periódica a la comunidad educativa sobre el uso y administración que hacen de los recursos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la implementación de los planes de mejora.					

ANEXO N° 03: BASE DE DATOS

	D1	D2	d3	TOTAL	D1	D2	d3	GESTIÓN INSTITUCIONAL	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	D1	D2	D3	D4	D5	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
1	6	6	7	19	MB	MB	MB	MB	8	7	6	5	5	31	M	M	M	M	M	M
2	9	8	9	26	MB	MB	MB	MB	10	9	8	7	5	39	R	M	M	M	M	M
3	10	10	9	29	MB	MB	MB	MB	10	12	10	9	7	48	R	R	R	M	M	M
4	10	9	7	26	MB	MB	MB	MB	5	6	6	7	6	30	M	M	M	M	M	M
5	23	24	24	71	A	MA	MA	A	13	17	19	16	15	80	R	B	B	B	B	B
6	19	20	21	60	A	A	A	A	13	14	12	18	18	75	R	R	R	B	B	B
7	19	21	23	63	A	A	A	A	14	19	17	17	13	80	R	B	B	B	R	B
8	18	18	19	55	A	A	A	A	14	16	14	14	17	75	R	B	R	R	B	B
9	20	18	17	55	A	A	B	A	17	15	15	17	15	79	B	B	B	B	B	B
10	23	24	25	72	A	MA	MA	MA	18	17	20	20	19	94	B	B	EX	EX	B	B
11	7	6	6	19	MB	MB	MB	MB	6	5	6	5	7	29	M	M	M	M	M	M
12	18	21	19	58	A	A	A	A	17	14	16	18	12	77	B	R	B	B	R	B
13	19	16	19	54	A	B	A	A	15	15	18	17	15	80	B	B	B	B	B	B
14	6	7	6	19	MB	MB	MB	MB	5	7	6	5	7	30	M	M	M	M	M	M
15	9	10	9	28	MB	MB	MB	MB	6	6	7	6	6	31	M	M	M	M	M	M
16	9	8	10	27	MB	MB	MB	MB	6	5	5	6	6	28	M	M	M	M	M	M
17	19	16	16	51	A	B	B	B	18	14	16	19	19	86	B	R	B	B	B	B
18	18	18	18	54	A	A	A	A	16	14	15	16	15	76	B	R	B	B	B	B
19	25	20	23	68	MA	A	A	A	19	17	19	18	18	91	B	B	B	B	B	B
20	9	8	10	27	MB	MB	MB	MB	13	14	19	18	17	81	R	R	B	B	B	B
21	8	8	8	24	MB	MB	MB	MB	6	6	6	7	6	31	M	M	M	M	M	M
22	18	18	20	56	A	A	A	A	16	14	17	16	16	79	B	R	B	B	B	B
23	19	19	19	57	A	A	A	A	17	14	15	16	15	77	B	R	B	B	B	B
24	19	18	20	57	A	A	A	A	15	17	15	15	14	76	B	B	B	B	R	B
25	18	20	18	56	A	A	A	A	15	14	16	17	18	80	B	R	B	B	B	B
26	18	15	19	52	A	B	A	B	16	17	19	20	19	91	B	B	B	EX	B	B
27	7	7	7	21	MB	MB	MB	MB	7	8	7	7	7	36	M	M	M	M	M	M
28	22	17	20	59	A	B	A	A	17	17	18	17	19	88	B	B	B	B	B	B
29	8	8	9	25	MB	MB	MB	MB	11	6	10	8	12	47	R	M	R	M	R	M
30	8	8	8	24	MB	MB	MB	MB	7	7	5	6	5	30	M	M	M	M	M	M
31	18	18	16	52	A	A	B	B	17	17	15	14	9	72	B	B	B	R	M	R
32	18	20	18	56	A	A	A	A	15	15	18	16	13	77	B	B	B	B	R	B
33	19	23	22	64	A	A	A	A	19	18	18	17	20	92	B	B	B	B	EX	B
34	18	20	18	56	A	A	A	A	15	15	16	16	16	78	B	B	B	B	B	B
35	20	19	19	58	A	A	A	A	18	14	16	14	18	80	B	R	B	R	B	B
36	19	17	17	53	A	B	B	B	16	16	20	19	15	86	B	B	EX	B	B	B
37	18	17	15	50	A	B	B	B	9	12	10	14	10	55	M	R	R	R	R	R
38	23	22	20	65	A	A	A	A	18	21	21	17	17	94	B	EX	EX	B	B	B
39	19	19	18	56	A	A	A	A	13	13	14	18	18	76	R	R	R	B	B	B
40	19	18	18	55	A	A	A	A	15	16	17	13	15	76	B	B	B	R	B	B
41	10	11	10	31	MB	MB	MB	MB	7	9	7	9	10	42	M	M	M	M	R	M

42	18	20	20	58	A	A	A	A	13	14	16	16	17	76	R	R	B	B	B	B
43	19	20	17	56	A	A	B	A	19	18	16	13	12	78	B	B	B	R	R	B
44	20	18	20	58	A	A	A	A	12	14	20	15	15	76	R	R	EX	B	B	B
45	19	19	20	58	A	A	A	A	11	10	11	12	13	57	R	R	R	R	R	R
46	19	18	18	55	A	A	A	A	17	14	17	18	15	81	B	R	B	B	B	B
47	20	20	20	60	A	A	A	A	16	15	15	16	14	76	B	B	B	B	R	B
48	19	20	20	59	A	A	A	A	15	15	17	14	17	78	B	B	B	R	B	B
49	19	14	18	51	A	B	A	B	18	18	20	14	13	83	B	B	EX	R	R	B
50	22	21	21	64	A	A	A	A	11	16	18	15	16	76	R	B	B	B	B	B
51	10	9	8	27	MB	MB	MB	MB	8	10	10	7	9	44	M	R	R	M	M	M
52	10	12	12	34	MB	B	B	MB	7	8	8	7	15	45	M	M	M	M	B	M
53	14	13	10	37	B	B	MB	B	15	14	15	17	7	68	B	R	B	B	M	R
54	13	12	10	35	B	B	MB	MB	15	13	15	17	16	76	B	R	B	B	B	B
55	12	12	12	36	B	B	B	B	12	10	12	11	11	56	R	R	R	R	R	R
56	11	12	10	33	MB	B	MB	MB	14	16	17	12	13	72	R	B	B	R	R	R
57	18	17	16	51	A	B	B	B	13	15	12	11	12	63	R	B	R	R	R	R
58	15	15	15	45	B	B	B	B	13	14	14	12	10	63	R	R	R	R	R	R
59	13	15	13	41	B	B	B	B	17	18	20	12	14	81	B	B	EX	R	R	B
60	12	11	12	35	B	MB	B	MB	18	20	15	12	11	76	B	EX	B	R	R	B
61	14	11	12	37	B	MB	B	B	10	11	20	14	13	68	R	R	EX	R	R	R
62	15	15	16	46	B	B	B	B	18	18	11	12	17	76	B	B	R	R	B	B
63	18	22	21	61	A	A	A	A	17	18	18	19	20	92	B	B	B	B	EX	B
64	19	18	21	58	A	A	A	A	21	20	22	21	21	105	EX	EX	EX	EX	EX	EX
65	10	8	9	27	MB	MB	MB	MB	6	6	7	5	7	31	M	M	M	M	M	M
66	13	17	19	49	B	B	A	B	16	16	15	13	14	74	B	B	B	R	R	R
67	18	20	20	58	A	A	A	A	16	16	14	16	14	76	B	B	R	B	R	B
68	8	9	11	28	MB	MB	MB	MB	16	14	18	14	13	75	B	R	B	R	R	B
69	10	11	10	31	MB	MB	MB	MB	8	9	9	9	8	43	M	M	M	M	M	M
70	18	18	18	54	A	A	A	A	16	15	18	16	12	77	B	B	B	B	R	B
71	8	10	11	29	MB	MB	MB	MB	12	11	19	11	15	68	R	R	B	R	B	R
72	11	11	10	32	MB	MB	MB	MB	14	16	16	17	13	76	R	B	B	B	R	B
73	11	14	11	36	MB	B	MB	B	19	15	14	14	9	71	B	B	R	R	M	R
74	20	16	18	54	A	B	A	A	18	11	19	14	11	73	B	R	B	R	R	R
75	15	16	16	47	B	B	B	B	10	12	16	13	12	63	R	R	B	R	R	R
76	9	8	9	26	MB	MB	MB	MB	7	7	5	5	7	31	M	M	M	M	M	M
77	10	12	14	36	MB	B	B	B	12	15	18	16	14	75	R	B	B	B	R	B
78	18	19	19	56	A	A	A	A	17	17	18	14	12	78	B	B	B	R	R	B
79	18	19	17	54	A	A	B	A	18	17	15	12	14	76	B	B	B	R	R	B
80	10	13	14	37	MB	B	B	B	19	18	15	11	13	76	B	B	B	R	R	B
81	9	11	12	32	MB	MB	B	MB	8	7	8	7	8	38	M	M	M	M	M	M
82	10	8	8	26	MB	MB	MB	MB	9	8	8	9	10	44	M	M	M	M	R	M

ANEXO N° 04: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADO POR LA LEY N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Jesús Miguel Ramos Cruz
 1.2 Cargo e institución donde labora : U.N. San Luis Gonzaga de Ica
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento : Diana Martínez Pablo

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coeficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$ 50
 50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable
 LUGAR: Huancavelica. 17 de 06 del 2020





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADO POR LA LEY N°25265)

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Julio César Quispe Calderón
 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional de Cuzco
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento : Diana Martínez Pablo

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

40

50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

LUGAR: Huancavelica. 17 de 06...del 20.20

Dr. Julio César Quispe Calderón
 ESP. FICCIÓN DE PSICOLOGÍA CC. SS.
 C.P. Pe. 1321525996



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADO POR LA LEY N°25265)

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Hernán Díaz Rengifo
 1.2 Cargo e institución donde labora : U.N. San Luis Gonzaga
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento : Diana Martínez Pablo

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los items					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

50

50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

LUGAR: Huancavelica 17 de 06 del 2020

Hernán Díaz Rengifo
 Doctor en Educación
 FIRMADO POR EL JUEZ

ANEXO N° 05: CONSTANCIA DE APLICACIÓN



MINISTERIO DE EDUCACIÓN



GOBIERNO REGIONAL VITIS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 20745 "APÓSTOL SANTIAGO" DE VITIS - YAUYOS

"Año de la universalización de la salud"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 20745 "APÓSTOL SANTIAGO" DE VITIS - YAUYOS.

HACE CONSTAR:

Que, la Sra. **Diana Martínez Pablo**, de profesión profesora de Computación e Informática con DNI. 45954217, ha realizado la aplicación de los instrumentos de recolección de datos del tema de investigación **"GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 20745 "APÓSTOL SANTIAGO". DE VITIS, YAUYOS"**

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Vitis, 31 de agosto de 2020



[Signature]
ROSA REINOSO FERNANDEZ
DNI 16311441
Director

CODIGO MODULAR: PRIMARIA: 0246975
DIRECCIÓN: Calle Buenos Aires S/N - Vitis - Yauyos

SECUNDARIA: 0701680

ANEXO N° 06: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





