

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**

**Enrique Guzmán y Valle**

**Alma Máter del Magisterio Nacional**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**Tesis**

**Gestión educativa y calidad de servicio  
del Instituto de Educación Superior Tecnológico  
Público de Bellavista – San Martín**

**Presentada por:**

**Nixon Anderson ABAD HUAMAN**

**Asesora:**

**Irma REYES BLACIDO**

**Para optar al Grado Académico de  
Maestro en Administración  
con mención en Gestión Pública**

**Lima – Perú**

**2019**

**Gestión educativa y calidad de servicio  
del Instituto de Educación Superior Tecnológico  
Público de Bellavista – San Martín**

A Dios, que guía mis pasos.

**Reconocimientos**

A la Universidad Nacional de Educación, Enrique Guzmán y Valle, a los maestros que me apoyaron en esta ardua tarea y a todos los que estuvieron presentes en este esfuerzo.

**Tabla de contenidos**

Carátula	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimientos	iv
Tabla de contenidos	v
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema</b>	<b>1</b>
1.1. Determinación del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.	3
1.2.2. Problemas específicos.	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.	4
1.3.2. Objetivos específicos.	4
1.4. Importancia y alcances de la investigación	4
1.5. Limitaciones de la investigación	6
<b>Capítulo II. Marco teórico</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.1.1. Antecedentes nacionales.	7
2.1.2. Antecedentes internacionales.	9

2.2.	Bases teóricas	12
2.2.1.	Gestión educativa	12
2.2.2.	Calidad de servicio educativo.	21
2.3.	Definición de términos básicos	30
<b>Capítulo III. Hipótesis y variables</b>		<b>32</b>
3.1.	Hipótesis	32
3.1.1.	Hipótesis general.	32
3.1.2.	Hipótesis específicas.	32
3.2.	Variables	33
3.2.1.	Definición conceptual y operacional de las variables.	33
3.3.	Operacionalización de variables	34
<b>Capítulo IV. Metodología</b>		<b>35</b>
4.1.	Enfoque de investigación	35
4.2.	Tipo de investigación	35
4.3.	Diseño de la investigación	36
4.4.	Población y muestra	36
4.4.1.	Población.	36
4.4.2.	Muestra.	37
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de información	39
4.5.1.	Técnicas de recolección de información	39
4.5.2.	Instrumentos de recolección de información.	39
4.6.	Tratamiento estadístico	42
4.7.	Procedimiento	42
<b>Capítulo V. Resultados</b>		<b>43</b>
5.1.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	43

5.1.1. Validez.	43
5.1.2. Validez de contenido mediante juicio de expertos	44
5.1.3. Confiabilidad de los instrumentos	45
5.1.4. Confiabilidad por el método de consistencia interna.	46
5.2. Presentación y análisis de los resultados	48
5.2.1. Análisis descriptivo de la variable I: Gestión educativa.	48
5.2.2. Análisis descriptivo de la variable II: Calidad de servicio.	53
5.2.3. Nivel inferencial.	57
5.2.4. Verificación de la hipótesis de trabajo.	57
5.2.5. Proceso de prueba de hipótesis.	59
5.3. Discusión	72
<b>Conclusiones</b>	77
<b>Recomendaciones</b>	78
<b>Referencias</b>	79
<b>Apéndices</b>	81
Apéndice A. Matriz de consistência	82
Apéndice B. Encuesta sobre gestión educativa	83
Apéndice C. Encuesta sobre calidad del servicio	85

**Lista de tablas**

Tabla 1. Distribución poblacional.	36
Tabla 2. Estratificación de la muestra.	38
Tabla 3. <i>Distribución de la muestra de los alumnos.</i>	39
Tabla 4. Nivel de validez según el juicio de expertos.	44
Tabla 5. Valores de los niveles de validez.	45
Tabla 6. Nivel de confiabilidad de las variables de estudio.	47
Tabla 7. Valores de los niveles de confiabilidad.	48
Tabla 8. Percepción sobre la gestión pedagógica.	49
Tabla 9. Percepción sobre la gestión institucional.	50
Tabla 10. Percepción sobre la gestión administrativa.	51
Tabla 11. Percepción sobre la gestión educativa.	52
Tabla 12. Percepción de la satisfacción percibida.	53
Tabla 13. Percepción de la tangibilidad.	54
Tabla 14. Percepción de la factibilidad.	55
Tabla 15. Percepción de la calidad de servicio.	56
Tabla 16. Prueba de Kolmogorov-smirnov para una muestra.	58
Tabla 17. Matriz de correlación de Pearson.	60
Tabla 18. Niveles de correlación.	60
Tabla 19. Correlación entre gestión educativa y calidad de servicio educativo.	62
Tabla 20. Correlación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo.	65
Tabla 21. Correlación entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo.	68
Tabla 22. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo.	71



**Lista de figuras**

Figura 1. Percepción de la gestión pedagógica.	49
Figura 2. Percepción de la gestión institucional.	50
Figura 3. Percepción de la gestión administrativa.	51
Figura 4. Percepción de la gestión educativa.	52
Figura 5. Percepción de la satisfacción percibida.	53
Figura 6. Percepción de la tangibilidad.	54
Figura 7. Percepción de la factibilidad.	55
Figura 8. Percepción sobre la calidad de servicio.	56
Figura 9. Correlación entre gestión educativa y calidad de servicio educativo.	62
Figura 10. Correlación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo.	65
Figura 11. Correlación entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo.	68
Figura 12. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo.	71

## Resumen

En la presente investigación se estudia la relación existente entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín. La muestra estuvo constituida por 126 sujetos, el muestreo empleado es de tipo probabilístico, estratificado. Los resultados fueron analizados en el nivel descriptivo, en donde se han utilizado frecuencias y porcentajes y en el nivel inferencial se ha hecho uso de la estadística paramétrica y como tal se ha utilizado r de Pearson a un nivel de 0,05, dado que los datos presentan distribución normal. Los resultados indican que la gestión educativa y la calidad de servicio educativo se expresan predominantemente en un nivel medio. Asimismo, se demuestra que existe correlación directa, moderada y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo.

**Palabras clave:** Gestión educativa, calidad de servicio educativo.

## Abstract

In the present investigation, the relationship between Educational Management and the quality of service of the public technological higher education institute of Bellavista - San Martín is studied. The sample consisted of 126 subjects, the sample employed is probabilistic, stratified. The results were analyzed at the descriptive level, where frequencies and percentages have been used and at the inferential level, parametric statistics have been used and as such Pearson's  $r$  has been used at a level of 0.05, given that the Data present normal distribution. The results indicate that the educational management and the quality of educational service are expressed predominantly at a medium level. Likewise, it is demonstrated that there is a direct, moderate and significant correlation between educational management and the quality of educational service.

**Keywords:** Educational management, quality of educational service

## **Introducción**

En la presente investigación nos proponemos describir el nivel de percepción de los sujetos respecto a las variables de estudio, gestión educativa, servicio educativo, así mismo describir la relación que se establece entre ambas variables de estudio con la finalidad de establecer recomendaciones que permitan mejorar la satisfacción percibida, la tangibilidad y la factibilidad, aspecto que permitirá mejorar la calidad del servicio educativo. El presente trabajo se presenta de la siguiente manera.

En el capítulo I, se realiza un diagnóstico de la situación problemática, el cual otorga sustento al planteamiento del problema planteado. Asimismo, se formula el problema de investigación, los objetivos generales y específicos, del mismo modo se expresa la importancia y alcances de la investigación, así como los alcances y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se plantea el fundamento teórico de la investigación, en el que se expresan los antecedentes del estudio, a nivel internacional y nacional, haciéndose referencia al marco conceptual que sustenta los aspectos centrales de la investigación, como son las características de gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

En el capítulo III, se expresan las hipótesis, las variables de estudio y el proceso de operacionalización de las variables.

En el capítulo IV, se presenta la metodología, la cual se sustenta en el enfoque, tipo y diseño de investigación, asimismo la población y muestra de trabajo, las técnicas e instrumentos de recolección de la información y el procedimiento trabajado para el desarrollo de la tesis.

En el capítulo V, se consignan los datos que dan validez y confiabilidad a los instrumentos de investigación, así como la presentación y análisis de los resultados a nivel descriptivo e inferencial.

Finalmente, las conclusiones, según los resultados de la muestra; en las recomendaciones se plantea las sugerencias producto del estudio realizado, en los apéndices en donde se presenta la matriz de consistencia y los instrumentos utilizados en el presente estudio.

## **Capítulo I.**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Determinación del problema**

La gestión es un proceso intencional, dirigido a la consecución de una determinada meta, lo cual implica un proceso previo de planificación respecto a las acciones que se deben realizar para poder cumplir adecuadamente los planes y programas pre establecidos para el logro de las metas y objetivos institucionales. Asimismo, determinar las técnicas y métodos a aplicar para que se den mejores aprendizajes y los estudiantes se sientan satisfechos respecto a la educación recibida.

Esta tarea en la organización requiere la movilización de los recursos humanos docentes disponibles, por lo que se debe estar en la capacidad de poder realizar la función que les toca desempeñar de acuerdo a las características de la institución educativa. Por lo cual se requiere que los encargados de dirigir las instituciones educativas sean conocedores de la responsabilidad que les toca asumir y cumplir desde la función que les toca desempeñar.

Al respecto Trahtemberg y Otros (2014) manifiestan que: “Para contribuir a la mejora de los aprendizajes es necesario, entre otros aspectos, promover una gestión educativa eficaz” (p. 7).

Aspecto que requiere el compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa, para sumar esfuerzos y en conjunto afrontar la problemática académica e institucional existente en las organizaciones educativas, Esta tarea en la organización requiere la movilización de los recursos humanos docentes disponibles, por lo que se debe estar en la capacidad de poder realizar la función que les toca desempeñar de acuerdo a las características de la institución. Por lo cual se necesita que los encargados de dirigir las escuelas sean conocedores de la responsabilidad que les toca asumir y cumplir desde la función que les toca desempeñar.

Asimismo, menciona Trahtemberg y Otros (2014) que: “La búsqueda de esta eficacia implica, además, el fortalecimiento de las capacidades de la escuela y de las instancias intermedias, la simplificación de los procesos y la revisión de los roles de quienes deben asumir el liderazgo para los cambios que se requieran” (7).

Es decir, debe o debería existir un compromiso de responsabilidad que surja desde cada una de las personas que están comportadas con la labor educativa, para que en conjunto afronten las decisiones que se necesitan para dirigir la organización educativa.

Sin embargo, se observa que el deterioro de las relaciones interpersonales, donde cada uno parece trabajar y comportarse como una isla, cuidando solamente de sus intereses, ha hecho que la escuela pública no logre con las expectativas que se tenía y tiene todavía sobre ella. Este hecho parece todavía verse afectado por una gestión en el plano educativo, pedagógico, institucional y administrativo que no recoge la problemática

existente, generando una proyección deficiente, lo que ha terminado aletargando la función de la escuela en el presente siglo.

El instituto superior tecnológico público de Bellavista, San Martín no escapa a esta problemática debido a que en ella también se observa también las mismas características de la problemática descrita, por lo cual consideramos que una respuesta a esta problemática sería la implementación de una planificación estratégica que recoja las dificultades detectadas en la organización educativa objeto de la muestra de estudio.

De esta manera, en el siguiente estudio se pretende mostrar la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

PG. ¿Qué relación existe entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

PE1. ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín?

PE2. ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín?

PE3. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín?



### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

OG. Determinar la relación existente entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

OE1. Identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

OE2. Establecer la relación existente entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.

OE3. Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.

### **1.4. Importancia y alcances de la investigación**

La importancia de la presente investigación radica en los resultados a obtener y posibles aplicaciones que de ella se desprenderán. Así, tenemos.

#### **Importancia teórica**

Radica en el uso de la metodología científica de manera exhaustiva, lo cual permitirá conocer mejor el estado de los conocimientos acerca de la temática abordada, asimismo, comprender con mayor objetividad la influencia o relación que se ejerce entre las herramientas informáticas y el desarrollo del pensamiento creativo en la muestra objeto de estudio. Del mismo modo valorar los aportes del presente trabajo, el cual se apoyará en las bases teóricas y la metodología de la investigación educacional, con el propósito de

demostrar la importancia de las herramientas informáticas como estrategia en la mejora del pensamiento creativo, con lo cual se busca mejorar los niveles de eficiencia del profesional de la educación y del mismo modo, comprobar su validez como un aporte al mejoramiento de la calidad educativa.

### **Importancia práctica**

La presente investigación busca tomar conciencia respecto a la importancia del pensamiento creativo y la influencia que tiene ella las herramientas informáticas, razón por la cual se hace necesario el estudio de las variables involucradas en esta acción pedagógica, puesto que de ellas dependerá la eficacia de la acción educativa y, por ende, la mejor preparación del futuro estudiante de la escuela técnica, hecho que sin lugar a dudas redundará en el beneficio de los estudiantes y el logro de mejores aprendizajes y en el vínculo que ellas ejercen con nuestra labor diaria y la realización de nuestras tareas en forma óptima, para así brindar un servicio cada vez de mayor calidad, contribuyendo a su vez al mejoramiento de la calidad del servicio educativo en nuestro país.

### **Importancia social.**

El presente trabajo investigación es importante, porque busca responder a las reales necesidades sociales y culturales que la sociedad actual enfrenta, dado que, proporcionará elementos de juicio útiles, los cuales constituirán referentes importantes para una mejor comprensión de la relación que existe entre el empleo de las herramientas informáticas y el desarrollo del pensamiento creativo, constituyendo un factor estratégico en el mejoramiento de los aprendizajes.

En cuanto a los alcances tendremos los siguientes:

- a) Alcance espacial-institucional: Chorrillos. Escuela Técnico Superior de la Policía Nacional del Perú.

- b) Alcance temporal: Actual (años 2016 – 2017).
- c) Alcance temático: Herramientas informáticas, pensamiento creativo
- d) Alcance institucional: fundamentalmente estudiantes de la Escuela Técnico Superior de la Policía Nacional del Perú.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones más significativas que se afrontaron durante el proceso de investigación fueron las siguientes:

- a) Dificultades en cuanto al acceso a las fuentes primarias de recojo de datos; debido a que existe resistencia por parte de los estudiantes para responder los instrumentos aplicados. Esto se afrontó mediante un correspondiente trabajo previo de sensibilización del personal, según los casos que se presenten.
- b) Complicaciones epistemológicas en cuanto a la operacionalización de las variables, tanto independiente como dependiente, dado que en ambos casos se encontraron trabajos similares, que en algunos casos aportan confusión, sin embargo, solo se utilizaron como referentes para la realización del trabajo, dado que el presente fue construido de acuerdo a la muestra, el cual fue enriquecido con la opinión de los expertos y los especialistas de la temática en estudio.
- c) Extrema cantidad de instrumentos para medir las variables, pero que están contruidos en función de otras realidades, por lo cual aportaban confusión al principio, sin embargo, fueron las consultas a los diversos autores y al marco teórico en general, lo que permitirá construir y validar la construcción de los instrumentos para la recolección de los datos, refrendada en el juicio de expertos.

## **Capítulo II.**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

Después de revisar las fuentes bibliográficas de las bibliotecas especializadas, podemos describir los trabajos más relevantes.

##### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

García (2013) en su investigación titulada "La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia", realizó un estudio de tipo descriptivo, correlacional, con el objetivo de determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3º, 4º y 5º del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. Dicha investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal ya que se recolecta la información suministrando una sola vez los instrumentos. Se aplicó la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conforman la muestra, y se usó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala Likert. Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r=$

77.4%,  $\chi^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia =72.2%). Además, cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r=97.1\%$ ;  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ). Si bien es cierto los resultados encontrados muestran un alto nivel tanto en la gestión institucional ( $p=76.5\%$ ;) como en la calidad de servicio educativo ( $p=71.1\%$ ), es de notar que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo, siendo este uno de los puntos sensibles a tocar en la toma de decisiones.

Constatamos que el equipo directivo posee un liderazgo, que debe continuar dando respuesta a las necesidades de los miembros de la comunidad educativa, implicándolos, estableciendo una relación ético- moral, preocupándose por valores como libertad, justicia y equidad; debe fortalecer una visión de la escuela logrando, para su realización, el compromiso de los otros miembros y de la comunidad, convirtiendo a sus docentes en líderes de la actividad educativa de la que es responsable.

Villanueva (2013) en su tesis para optar el grado académico de Magister en Ciencias de la Educación titulada “Gestión institucional y calidad del servicio educativo Ofertado por la Institución Educativa Nacional San Felipe del distrito de Comas”, realizó un estudio de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal con la finalidad de establecer la relación que Existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. La muestra estuvo constituida por 247 sujetos, 221 estudiantes, 20 docentes, 4 administrativos y 2 directivos a quienes se les aplicó dos cuestionarios, que permitieron recoger la información y medir las variables, la primera para la variable Gestión Institucional y la segunda para la variable Servicio Educativo. Los resultados fueron analizados en el nivel descriptivo e inferencial. En el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes de la Gestión Institucional y el Servicio Educativo; en el nivel inferencial, se ha hecho uso de la

estadística paramétrica y como tal se ha utilizado  $r$  de Pearson. Los resultados indican que, la gestión institucional según la percepción de los sujetos encuestados se expresa en forma predominantemente en un nivel medio. Asimismo, predomina el nivel medio en cuanto al servicio educativo. Asimismo, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Asimismo; todas las dimensiones de la gestión institucional están relacionadas con el Servicio Educativo.

Carrasco (2002) en su Tesis para optar el grado de Magíster, titulada “Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA” realizó un estudio descriptivo correlacional, con la finalidad de determinar la relación existente entre las variables Gestión educativa y la formación profesional. La muestra de estudio estuvo conformada por 256 alumnos y 30 docentes, a los cuales se les aplicó la encuesta para medir las variables de estudio. Los resultados encontrados permiten evidenciar, que la variable gestión educativa se expresa en el nivel regular en todos los aspectos que comprende, es decir gestión administrativa, institucional y curricular, lo cual se refleja en las calificaciones obtenidas. Del mismo modo en cuanto la variable calidad de Formación Profesional, se ha determinado, que los indicadores de calidad por áreas curriculares, apenas alcanzan el nivel regular, distando mucho de los niveles de calidad exigidos por los estándares internacionales que debiera ser de excelencia y con cero margen de error. Este resultado significa que la relación entre las dos variables que conforman el problema de investigación, tiene una relación directa positiva, es decir, la regular Gestión Educativa de la Facultad de Educación.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

Campos (2014) en su investigación titulada “Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso

ONG psicólogos voluntarios”, realizó un estudio de tipo cualitativo, con el objetivo de aplicar un sistema de control de gestión que alinee objetivos estratégicos y tácticas de Psicólogos Voluntarios, que permita cuantificar y verificar su desempeño. Donde se concluye que para el éxito de la estrategia es importante la relación que pueda generarse con donantes actuales y futuros y que se debe poner énfasis en la estructura de Ingresos de la Organización. El desarrollo del plan estratégico de la organización, se construyó el Cuadro de Mando Integral, el cual expresa la visión, misión y objetivos estratégicos de la organización, en términos operativos, con el objeto de obtener el apoyo de todos los niveles de la organización con el afán de alcanzar las metas planteadas. El Cuadro de Mando Integral, permite ver a la organización desde diferentes perspectivas, además, logra que cada subdirector pueda percibir cualitativa y cuantitativamente, como su aporte individual hace que la organización y su área específica puedan alcanzar sus metas particulares y generales además su visión global.

Correa (2013) en su tesis titulada “Relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de estudios a distancia de la UMNG y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que la integran”, realizó una investigación con el objetivo de caracterizar los significados de clima laboral y su relación con la gestión educativa de los diferentes actores de la Facultad de Estudios a Distancia y sus implicaciones en la motivación, trabajo en equipo y liderazgo generando recomendaciones para mejorar o mantener positivamente el ambiente organizacional. Entre sus conclusiones se pueden mencionar que: Respecto del trabajo en equipo con el del liderazgo que se nombra a continuación, se puede concluir que el liderazgo de los funcionarios de Faedis está influenciado por los procedimientos del trabajo y por la gestión educativa que todavía no se evidencia en las directivas. La respuesta a la pregunta 29 de la encuesta demuestra que los trabajadores de

la Facultad de Estudios a Distancia en su mayoría no se sienten líderes en sus puestos de trabajo (64%) por eso se cree que es vital la autoevaluación como mecanismo de retroalimentación para identificar los problemas y planear las acciones correctivas que aseguren resultados exitosos. Asimismo, se menciona que no hay que olvidar que gran parte de los resultados positivos (Satisfactorios, buenos y de desarrollo personal) que dan los estudiantes están influenciados por la calidad del liderazgo que han ejercido los docentes en ellos mismos y que de una forma u otra han sido motivados por las tareas desarrolladas por la gestión educativa. Este aspecto se ve bastante reflejado en las respuestas de las entrevistas en donde algunos docentes manifestaron que “si yo estoy motivado, puedo motivar mucho mejor a mis alumnos”. Por otra parte, una de las secretarias manifiesta que definitivamente “si mi jefe me motiva y rescata lo positivo de mi trabajo, yo hago mis labores diarias con más gusto y los resultados serán mejores”.

Pérez (2010) en su investigación titulada “Administración y gestión educativa desde la perspectiva de la práctica del liderazgo y el ejercicios de los derechos humanos en la Escuela Normal mixta Pedro Nufio”, realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional de transversal, con el objetivo de conocer las influencia de las prácticas de liderazgo, en el aseguramiento del ejercicio de los derechos humanos, de los/las docentes. La muestra estuvo formada por 29 docentes, seleccionados mediante el muestro de no probabilístico, intencionado. Entre las conclusiones podemos mencionar que: Las prácticas de liderazgo influyen en el aseguramiento de los derechos humanos de los/las docentes de la escuela normal mixta Pedro Nufio, con base en los resultados se puede decir que la hipótesis planteada para este estudio es válida, ya que las prácticas de liderazgo en la administración y gestión del director, garantizan el aseguramiento de los derechos humanos de los/las docentes, como se evidencia en grafico 13, en donde según los resultados es calificado por el 61% de los docentes, que consideran se les respetan sus



derecho y siempre y para el 23% lo realiza bastante a menudo, sumado a esto la subdirectora y la secretaria consideran que lo realiza siempre en un 45% y bastante a menudo en un 50% y el director se juzga a sí mismo, que realiza esta práctica en un 70% siempre y bastante a menudo en un 30%.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión educativa**

La gestión es un concepto multidimensional que se puede desarrollar desde diferentes ópticas, sin embargo, en este caso lo haremos referido a las acción de dirigir una organización en función de lograr el éxito correspondiente, para lo cual se hace necesario que el personal comprometido se organice para cumplir con lo que le toca cumplir.

Esto significa que de alguna manera también debe ser copartícipe de sentirse parte de la organización, que es importante y sobre todo que también participa en la toma de decisiones desde la función que le toca desarrollar, lo cual va a dar la posibilidad de que se sienta comprometido con lo que tiene que hacer como miembro activo.

Este compromiso permite que el personal se identifique, se responsabilice, de esta manera las acciones del conjunto permitirán sumar esfuerzos, pero sobre todo hacer realidad con lo que se sustenta en la planificación realizada.

Según Borgas (2003) la gestión se define como: “un conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto” (p. 11). La sobrevivencia de una organización depende de que logre el cumplimiento de sus metas, lo cual permitirá que pueda desarrollarse y sobre todo hacer frente a la competencia. Esta tarea debe llevarla a cabo de manera obligatoria, lo cual requiere que exista una persona que dirija el destino de

la organización de manera planificada y sobre todo que pueda responder a las dificultades que se le presentan en el camino.

Este proceso de tomar la responsabilidad implica una serie de elementos que se combinan, donde encontramos el conocimiento de la empresa, del mercado externo, de la sociedad, experiencia en el manejo de empresas, pero sobre todo compromiso y desarrollo de habilidades directivas que le van a permitir trabajar con éxito.

Jiménez (2008) Citado por Pérez (2010) señala que: “la gestión educativa es un conjunto de procesos teóricos prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo, para cumplir mandatos formales, en donde la gestión debe ser entendida como una nueva forma de comprender y conducir la organización escolar” (p. 32).

La dinámica de la organización escolar se construye a partir de la interacción de la personas, pero sobre todo con la dirección adecuada de la persona que dirige la organización en base a la comunicación, compañerismo, respeto, pero sobre todo tomando decisiones adecuadas, basadas la concertación y en colaboración con los miembros que forman parte de la institución.

Esto hace posible que se pueda dirigir de manera adecuada a una organización que se basa en el aporte de sus trabajadores, que se sostiene con el apoyo de la responsabilidad de sus miembros.

Castro (2005) manifiesta que la gestión: “es el proceso de articulación de un conjunto de acciones que intencionan una organización para cumplir con su propósito; gestionar un establecimiento educativo es articular todo lo que ocurre diariamente en el para lograr que los alumnos aprendan lo que necesitan aprender” (p. 14).

De esta manera cuando los miembros de una determinada institución, sobre todo a nivel educativa, aprenden a complementarse, aprenden de manera conjunta, en interrelación consigo mismos, estarán preparados para enfrentar el reto de hacer cambios.

Esto significa además que la gestión sobre todo a nivel educativa no solo necesita personas preparadas a nivel conceptual y con la experiencia, sino que además puedan tener la capacidad de organizarse en función de objetivos concretos, lo cual les permitirá adaptarse a las nuevas circunstancias que le depara la sociedad.

### ***2.2.1.1. Sentido de la gestión educativa.***

Según torres (2015) la gestión: “Se define como el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo; es la acción principal de la administración y eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar” (p. 4).

En que consiste hacer gestión entonces, según nos dice el autor es un conjunto de acciones que apuntan hacia una dirección, la cual consiste en el logro de determinados planes que la organización ha realizado de manera anticipada, es decir, se busca que la organización logre desarrollarse como tal.

“La gestión educativa es vista como un conjunto de procesos teóricos prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales” (Torres, 2015, p. 4).

La forma como se gestiona sea de manera jerárquica, en la que una sola persona decide los destinos de la organización o tal vez cuando se trabaja de manera concertada constituyen los fines a lograr. Al respecto Miñana (1999). Citado por Molano (2016): “afirma que dentro de la gestión educativa lo más importante es generar y apoyar procesos

de cambio, en donde los actores de estos procesos sean los que tomen en sus manos la decisión de transformar desde los mismos actos de gestión” (p. 59).

Se busca entonces que la organización redefina sus procesos según las tendencias que aparecen en el mercado, lo cual permitirá que la organización se transforme según las condiciones que el mercado presente.

#### *2.2.1.1.1. La presencia del liderazgo en la gestión educativa.*

La presencia del líder es muy importante en la función de la organización, debido a que es la persona encargada de hacer posible los cambios en la organización, así como promover las condiciones para que todos los miembros de la organización se comprometan con el papel que les toca desarrollar.

“Las organizaciones educativas necesitan de un acertado liderazgo para rediseñar modelos de mayor autonomía institucional y gestión moderna de procesos en cada contexto específico, de manera que permita a las organizaciones no solo el fortalecimiento de sus ofertas académicas, sino también los espacios concretos de toma de decisiones que posibiliten la combinación adecuada de tiempos, espacios, programas y potencial humano, y con ello cumplir con las expectativas que hoy día se tienen de las organizaciones educativas” (Garbanzo y Orozco, 2010, p. 19).

Lo cual significa que la persona que se encarga de dirigir los destinos de la organización cumpla con ciertos requisitos, que tenga la preparación que necesita para realizar la función que le toca desempeñar, pero sobre todo que tenga la capacidad de reconocer cuando necesita el apoyo de los demás para cumplir con éxito el rol en el que se encuentra.

Al respecto Molano (2016) plantea que: “La gestión educativa está orientada a permitir la integración de todos los actores de la institución, desde una perspectiva participativa y encaminada hacia la toma de decisiones óptimas y direccionadas hacia propósitos que aporten al mejoramiento de la educación” (p. 60)

En el caso de la gestión educativa está encaminada a lograr que los miembros de la comunidad educativa trabajen de manera conjunta, coordinadamente, este es el primer cambio, el cual se necesita para empezar con lo que se tiene que hacer.

#### *2.2.1.1.2. La comunicación en el proceso de gestionar.*

Toda gestión requiere que la comunicación entre la dirección y los miembros de la organización se lleve de manera directa y de manera horizontal, esto permite que los integrantes se mantengan informado y a la vez puedan ser parte de la toma de decisiones desde la experiencia que tiene aportando con los propósitos organizacionales. Al respecto Münch y García (2000) definen la comunicación como el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.

De esta manera la comunicación hace posible que las personas se relacionen de manera más activa, más fluida, sobre todo cuando se busca lograr mayor nivel de cohesión entre las personas para que puedan trabajar de manera mucho más cercana, más afectiva, logrando articularse en función de aquellos que propone lograr.

En el caso de las organizaciones educativas la comunicación es el vehículo que hace posible los cambios que proponen para mejorar la calidad de atención al alumnado en general. “La comunicación es considerada como una red generadora de entendimiento entre las personas, en busca de coordinar las actividades que le son propias” (Sánchez y Hernández, 2007, p. 321).

Es la comunicación el puente a través del cual se desarrollan las acciones que hacen posible dinamizar el cambio estratégico que se necesita para trabajar de manera más concertada. Lo cual obliga a las personas a establecer lazos de compañerismo en el cual se compartan valores, experiencias e incluso aprendizajes, lo cual hace posible que la organización se desarrolle con el aporte de todos.

“Para que exista una comunicación interna armónica deben los estamentos y los procesos de comunicación estar en concordancia con la misión y visión institucional, lo que permite mantener una sólida identidad, de esta manera lo importante no es tanto disponer de herramientas, sino cómo darle el uso adecuado y generar la dinámica y la cultura de la comunicación interna que enriquezca multidireccionalmente a todos los involucrados en la organización” (Pacheco, s.f. p, 2).

Cuando las personas mejoran la forma como se comunican, como intercambian información están en mejores condiciones de lograr aquello que se proponen por lo cual es importante que desarrollen estrategias encaminadas a fortalecer y desarrollar la comunicación interna, la cual permitirá fortalecer las relaciones interpersonales.

Del mismo modo se busca que tomen conciencia de lo importante que es el trabajo en equipo, para lo cual se debe lograr que todas las personas mejoren su actitud ante los demás, sean más abiertas al cambio y la posibilidad de que solo unidos se podrá lograr lo que de manera individual no se puede.

#### *2.2.1.1.3. El aprendizaje organizacional como mejora de la gestión educativa.*

“El conocimiento se ha considerado siempre como un factor importante para el avance de las sociedades. Gracias a él, el hombre ha podido solucionar problemas, adaptarse a las condiciones del medio ambiente, emprender proyectos y transformar su entorno” (Torres, 2007, p. 8).

Ciertamente es el conocimiento el cual ha hecho posible que lleguemos al nivel de desarrollo en el que nos encontramos, es justamente nuestra capacidad de aprender de los demás, de nuestro entorno, de nuestras experiencias lo que ha permitido que seamos capaces de entender nuestras necesidades para lograr la satisfacción. Sin embargo, todo resulta insuficiente cuando nos aislamos y vivimos de manera individual, solo en función de nuestros propios intereses.

“El aprendizaje organizacional es la base de una buena gestión del conocimiento, y la gestión del conocimiento es la base para la generación de capital intelectual y capacidades organizativas y de investigación” (Conde, 2010, p. 27).

Que una institución educativa aprenda a trabajar concertadamente permite que pueda desarrollarse, lo cual le va a proporcionar las oportunidades que necesita para el logro de las metas a lograr. Esto supone que desarrollen estrategias organizacionales encaminadas al logro de lograr afrontar todas sus dificultades de manera conjunta.

#### *2.2.1.1.4. Importancia de la gestión educativa.*

La gestión educativa como acción dirigida hacia un objetivo solo es posible debido a la intervención del hombre, pero no de manera aislada, sino cuando actúa en comunión con sus congéneres, desarrollando en cada etapa nuevas alianzas entre ellos mismo, lo cual permitirá fortalecer la forma como afrontan sus problemas, y salen adelante.

Pero para lo cual necesitan que alguien los dirija, que integre sus fortalezas y cualidades y que sobre todo que sepa como encaminarlos para puedan sacar lo mejor de sí mismos para que puedan desarrollarse como organización.

“El objeto de estudio, acción, innovación y transformación no es simplemente la gestión de recursos destinados a la educación, de acuerdo con unos objetivos educativos

específicos, sino que trasciende esta delimitación conceptual y empírica para entrar en el mundo de las acciones y comportamientos humanos, siempre en relación con aspectos vinculados con el gran mundo de la educación” (Mora, 2009).

Gestionar entonces no es solo la acción de administrar los recursos educacionales, sino que también involucra la acción de las personas que trabajan para cumplir un objetivo organizacional. Lo cual permite establecer que cuando existe una adecuada gestión las personas logran mayores niveles de comunicación, pero sobre todo logra las metas que se proponen.

### ***2.2.1.2. Dimensiones de la gestión educativa.***

#### *2.2.1.2.1. Gestión institucional.*

La gestión institucional constituye la acción de dirigir la institución, aspecto que implica la capacidad de organizar, coordinar, planificar las acciones y actividades que deberán desarrollarse en concordancia con los planes y programas anuales de trabajos desarrollados y donde se estipulan las metas a cumplirse de en un año escolar determinado.

Lo cual permite además que la institución se prepare para desarrollar con éxito las actividades planeadas de manera conjunta, con el aporte de la mayoría y donde cada uno se ha comprometido con la función que le toca desarrollar para el logro del bienestar común.

La gestión institucional implica impulsar la conducción de la institución escolar hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas. (Ruiz, s.f.).



Gestionar la institución implica tener la capacidad de cumplir las aspiraciones de la organización, para lo cual se necesita que se trabaje con las personas que conforman la organización.

#### *2.2.1.2.2. Gestión pedagógica.*

La gestión pedagógica se refiere a la acción que realizan los docentes a la hora de desempeñar su función dentro de las aulas escolares, en contacto con los medios y materiales que emplea para realizar la acción que le toca desarrollar. Sin embargo, también en el plano directivo se tiene que gestionar los aprendizajes, es decir, se tiene que generar las condiciones que den la posibilidad que los docentes puedan realizar su máximo esfuerzo para cumplir con la tarea educativa de formar a los nuevos ciudadanos que el país necesita.

Esto significa que el docente desde la acción que realiza es el encargado de gestionar los aprendizajes en sus estudiantes, esto le otorga la responsabilidad de planificar con mucha anterioridad la experiencia educativa que llevará a sus estudiantes para que se logre el plan educativo que se plantea la organización educativa en concordancia con la planificación curricular planteada.

Al respecto Batista (2001) señala que la gestión pedagógica es el quehacer coordinado de acciones y recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores, en colectivo, para direccionar su práctica para cumplir los objetivos. Es decir, la práctica docente se direcciona a la gestión para el aprendizaje.

Es decir, la gestión pedagógica es responsabilidad docente, desde el espacio educativo en el que cumple su función, lo cual requiere y exige preparación continua, para actualizar las diferentes formas en la que puede plantear las actividades educativas que se necesitan para desarrollar las acciones de aprendizaje.

### *2.2.1.2.3. Gestión administrativa.*

La gestión administrativa implica el conjunto de acciones encaminadas a lograr que los recursos con los que se cuentan permitan cumplir la labor para la cual han sido destinados. Esto requiere que el personal encargado sea confiable y sobre todo tenga la capacidad de tener equidad a la hora de tomar decisiones que puedan perjudicar la función que le toca realizar.

Carriego (2012) señala que la dimensión administrativa “Integra las tareas referidas al uso, a las formas de obtención y al modo de utilización de los recursos, como también la gestión de la información acerca de ellos y de su evolución” (p. 17).

Cuando se administran los recursos, los materiales que se necesitan para que la organización cuente con los insumos para las labores diarias es que hablamos de gestión administrativa

### **2.2.2. Calidad de servicio educativo.**

La calidad constituye uno de los principales referentes por la cual se juzga una institución, sobre todo a la hora de elegirla para un determinado bien o servicio, sin embargo, conceptualizarla requiere de un análisis exhaustivo de sus principales características, aquellas que la definen, que la individualizan.

La mayoría de las personas hablan de calidad cuando el bien o servicio recibido está de acuerdo a lo que esperaban de ella e incluso cuando supera sus expectativas. Pero como saber cuáles son las expectativas de las personas con respecto a alguna cosa, sobre todo cuando tenemos elecciones y gustos diferentes y en muchos casos contrarios entre sí.

Como entonces preguntarnos como podemos uniformizar las cosas en función de buscar satisfacer las demandas de las personas o es que se puede hablar cuestiones

generales como uniformizar cosas para la mayoría de los usuarios. Si fuera este el caso entonces es posible generar servicios o productos en función de la expectativa de la mayoría.

Al respecto Según Panta (2010) expresa que un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se trabaja para el cliente, lo cual implica que toda organización si desea prospera en el mercado debe conocer que es lo que cliente busca, que es lo que necesita y sobre todo debe ser consciente de lo voluble que pueden ser sus exigencias.

Lo cual plantea a las organizaciones la posibilidad de generar e4strategias de consumo encaminadas a crear necesidades en los clientes en función de las propagandas, vendiéndole al público una imagen que impone una moda. Esta estrategias puede ser la forma como las grandes organizaciones capturan el mercado, imponiendo una imagen comercial que muchos usuarios siguen en función de una moda en muchos casos pasajera.

En el caso de las organizaciones educativas tocar el tema de servicio implica conocer las características del cliente de la educación, los cuales en primera instancia y de manera directa son los alumnos, los que reciben una educación que debe estar acorde a sus necesidades de educativas.

Pero cuáles son sus necesidades educativas, cuáles son las necesidades del estudiante en la actualidad, responder esta interrogante resultan complejo, dado que en la actualidad el contexto que rodea al joven estudiante ha cambiado vertiginosamente. Asimismo, las condiciones educativas también y lo que es más complicado es que los docente se mueven en espacios de interacción diferentes al de los estudiantes.

Es decir, no comprenden las circunstancias históricas que enmarcan y definen al estudiantes del presente siglo, más aún no conocen cuáles son sus necesidades, lo cual

hace difícil que puedan satisfacerlas. Este aspecto plantea entonces un problema de doble naturaleza, por un lado, se debe educar para satisfacer necesidades educativas que se desconocen, en segunda instancia se debe promover en estos la necesidad de formación para que puedan ser educados. Lo cual no pone en una disyuntiva, como logra entonces una educación de calidad que responda a las exigencias educativas de los jóvenes estudiantes en el momento histórico actual.

De acuerdo con la Unesco (2005), una educación de calidad toma en cuenta el desarrollo cognitivo de los estudiantes en términos su capacidad para movilizar sus recursos cognitivos y adaptarse a situaciones inéditas y alcanzar soluciones satisfactorias, así como la formación de ciudadanos con buena conducta cívica y desarrollo afectivo y creativo del estudiante.

Lo cual nos permite establecer un criterio sobre lo que en educación se considera calidad, dado que una educación es de calidad cuando se dirige formar individuos autónomos, conscientes del rol que les toca desempeñar en la sociedad y sobre todo que tengan la capacidad de relacionarse asertivamente con todos los miembros que forman parte de su entorno.

#### ***2.2.2.1. Importancia de la calidad en el servicio educativo.***

Brindar un servicio educativo de calidad es responsabilidad de las organizaciones educativas, pero sobre todo de cada docente que labora en una institución educativa, al margen del nivel en el cual se desempeñe, por lo que al asumir su rol de educador también contrae la responsabilidad de la labor en la cual se está iniciando.

Esto equivale a decir que los docentes son los responsables del tipo de educación que se brinda y que recae en ellos, lo cual trae consigo además la razón de ser de la educación que es la formación de la persona. Pero hasta qué punto resulta válido decir que

la educación es responsabilidad única del docente, lo cual trae consigo en una visión más amplia que la educación de las personas es una responsabilidad compartida.

Al respecto Lara (2002) señala que: “Servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (p. 2).

Es decir, el cliente de la educación que es el alumno espera recibir la formación que necesita para desarrollarse como persona, como individuo, para aportar en la construcción de la sociedad justa que el país necesita. Sin embargo, observamos que esto no ocurre, no llega a buen término.

Que es lo que pasa, porque no se logra cumplir con función que toca desarrollar, tal vez los factores externos al sujeto son más fuertes que terminan encaminando al alumno hacia otro lado, hacia otro espacio. Por lo cual se hace ineludible repensar la función docente y el papel que le toca cumplir como formador de las nuevas generaciones.

#### *2.2.2.1.1. La evaluación como característica de la calidad del servicio.*

Como empezar cuando se quiere realizar un trabajo educativo de calidad, quizá una de las primeras cosas está relacionada con los docentes que deben estar en capacidad de asumir la función educativa, pero que sobre todo deben estar conscientes de la difícil tarea que les toca cumplir.

Para lo cual deben conocer cómo funciona la dinámica educativa en las organizaciones educativas en el nivel en que la desarrollan, lo que significa que deben tener información relevante acerca de las características del contexto, los estudiantes, recursos con los que cuentan. Para lo cual deben poder recoger información de manera periódica de todos los componentes educativos, es decir deben evaluar periódicamente.

“La evaluación es un importante factor de calidad y para que un sistema educativo que ha planeado como meta la calidad en la educación que ofrece es necesario se establezcan mecanismos de evaluación en su conjunto, para analizar los aprendizajes de los estudiantes, los procesos educativos, el currículo, los profesores y las escuelas” (Yzaguirre, 2005, p. 3).

Es a través de la evaluación que se va poder conocer cómo marcha el aprendizaje, cuáles son las dificultades y sobre todo que dificultades aparecen para poder tratarlas de la manera más adecuada posible.

#### *2.2.2.1.2. Características de la calidad de servicio educativo.*

Si bien la literatura que el servicio presenta características generales como intangibilidad, interdependencia, entre otros, también es cierto que la educación es un tipo de servicio que presenta caracteres particulares, dado que se da en el tiempo, a largo plazo y es simplemente a través de un seguimiento o monitoreo continuado s podemos dar certeza si el servicio ha cumplido o no con los requerimientos del cliente.

Aspecto que implica que después de egresar de las instituciones educativas se puede constatar si el estudiante graduado logra insertarse de manera adecuada en el mercado laboral, tal como es su meta principal. Pero el servicio educativo busca solo la inserción en el mercado y la obtención de un puesto de trabajo o es que se puede ir más allá, como la creación de puestos de trabajo, si esto es posible como se puede catalogar a estos egresados que lograr formar sus propios puestos de trabajo, sobre todo si se sabe que son solo una minoría.

“Desde su origen, las escuelas fueron creadas para satisfacer la necesidad de: Formación y educación de valores, aptitudes, habilidades profesionales o habilidades para el servicio, preparar las generaciones y preservar el conocimiento, llevar a la humanidad

hacia un crecimiento y un ascenso constante y hacer fuertes a las sociedades en conocimientos tecnológicos, técnicos y científicos, capaces de impulsar su crecimiento, aumentando así la capacidad histórica del saber” (Ropa, 2014, p, 68).

Ahora bien, el servicio educativo también busca que el egresado, se inserte en la sociedad, que sepa relacionarse de manera adecuada, aspecto que le debe permitir desarrollarse como persona, como ser humano y ser parte productiva de ella, pero fundamentalmente vivir en comunión con las de su especie para que pueda establecerse.

Este aspecto subraya entonces un concepto humanista impregnado de una cuestión explícitamente axiológica, dado que la educación no es simplemente desarrollo intelectual y cognitivo, sino que va mucho más allá, recogiendo las célebres palabras del maestro Peñaloza, la educación busca la formación integral del ser humano. En este contexto entonces existe una doble acepción cuando se entremezclan las funciones que debe ofrecer la educación para que podamos decir que es de calidad.

#### *2.2.2.1.3. Gestión de la calidad del servicio educativo.*

Hablamos y discutimos en todo sobre todo en el ámbito educativo sobre la que significa calidad en educación, sin embargo, todavía no tenemos claro porque es que pretendemos llegar a ella, cuales son herramientas con que contamos, cuáles son los mecanismos o recursos que nos permitirán tener clara nuestra posición sobre su verdadero significado en el campo en el que estamos desarrollando nuestra intención.

El detalle estriba que, si aún no tenemos clara la idea del significado real, porque definiciones hay muchas, sobre calidad en el campo educativo, menos todavía vamos a desarrollar respecto a cómo lograrlo.

Según Camizón, Cruz y Gonzales (2006) la gestión de calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no existe una definición comúnmente aceptada, por lo que se trata de uno de esos términos que se utilizan para denominar cuestiones diferentes.

Siguiendo a los autores nos planteamos una interrogante de cómo gestionar la calidad en nuestros centros de estudio, al margen del nivel en el que nos encontremos, la pregunta es clave, porque una cosa es implementar un sistema de aseguramiento de la calidad en un enfoque determinado y que medianamente se ajuste a nuestras expectativas y necesidades Y otra cosa es lograrlo.

En la actualidad se están implementando un conjunto de medidas establecidas que presentan un conjunto de indicadores para medir si las organizaciones educativas, sobre todo en el nivel superior han logrado determinados estándares (patrones de comparación), es decir, las organizaciones educativas tiene que adecuarse a determinadas exigencias de manera uniforme, sin importar su realidad interna, solo deben adecuarse a los que les dicen, dado que si no lo hacen entonces no son denominadas de calidad.

Pero por lo menos en el camino algo ha quedado claro, las organizaciones educativas tienen que empezar a trabajar para mejorar, porque fuera de sus cuatro paredes existe la competencia que también trata de hacer las cosas mejor, implementando un conjunto de medidas para hacerse más atractiva para el público a quien va dirigido.

Lo cual deja una premisa que se debe tomar o trabajamos como institución para cambiar o desaparecemos del panorama educativo, esta tarea es urgente, porque finalmente existe una normatividad, la cual ha puesto la mirada en el ámbito educativo, de tal manera que se asegure que debe cumplir determinados requerimientos que se le exige, sino no, no ser a acredita, no tendrá licenciamiento, etc.



#### *2.2.2.1.4. Las TIC al servicio de la calidad educativa.*

Las tecnologías informáticas, también denominadas TIC han incursionado en el ámbito educativo cambiando el panorama drásticamente, dado que han modificado la forma como las personas se relacionan, pero fundamentalmente aprenden, aspecto que ha generado una problemática educativa, donde los docente tiene que aprender a adecuarse a nuevos contextos de aprendizajes, que en muchos casos la mayoría desconoce.

Pero, ¿cuál es el camino en estas circunstancias?, resulta claro que volver a las aulas universitarias para actualizarse sobre las nuevas y múltiples posibilidades que ofrece el internet respecto al trabajo en el aula e incluso fuera del aula.

“Las tecnologías de información y comunicación apoyan nuevas prácticas pedagógicas como aprendizaje por indagación y actividades centradas en los estudiantes, experienciales, colaborativas y basadas en proyectos” (Unesco, 2016, p. 16).

La inclusión de las TIC favorece el trabajo académico con los estudiantes, dado que permite que el docente tenga la posibilidad de crear nuevos espacios de interacción con herramientas informáticas, aspecto que no solo dejar la rutina, sino fundamentalmente entrar en una nueva etapa de trabajo, la cual tiene que desarrollar con sus estudiantes teniendo la posibilidad de ampliar su forma de concebir el acto educativo.

#### *2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio.*

##### *2.2.2.2.1. Satisfacción percibida.*

¿Cómo logramos satisfacer al cliente? Quizá es la pregunta más difícil de responder, debido sobre todo a que cada persona tiene sus propias expectativas, sus propias experiencias y no necesariamente sus exigencias coinciden con la mayoría, esta es la premisa básica para trabajar dado que las personas no siempre buscan lo que necesitan,

sino fundamentalmente aquello que les han dicho que es lo mejor o que se está imponiendo como producto de una moda creada por una empresa experta en el marketing moderno.

Lograr la satisfacción del cliente no es una tarea fácil entonces, dado que requiere un diagnóstico situacional que nos provea información relevante sobre las condiciones que nos impone el mercado, contrastarlo con lo que somos y tenemos y sobre esa base proyectar una posibilidad que debe ser sometida al juicio del cliente, para determinar si se ajusta a sus requerimientos.

De otro lado, la satisfacción puede ser definida como un juicio evaluativo posterior a una decisión de compra específica, en la cual podemos encontrar tres componentes, una respuesta (efectiva o cognitiva) un interés particular (producto o servicio) un momento concreto (durante el proceso de compra. (Giese y Cote, 2000).

En el momento que la percibe recibe entonces el servicio está en capacidad de tomar una decisión de valorar su pertinencia, su adecuación a los requerimientos que tiene, por lo cual es necesario conocer de antemano que es lo que cliente espera o quiere para poder adecuar las características del servicio a lo que espera el cliente recibir.

#### 2.2.2.2.2. *Tangibilidad.*

La calidad de servicio también se percibe por la infraestructura donde se provee, por lo cual se hace necesario contar con las instalaciones adecuadas, lo que permitirá que las personas cuenten con un lugar adecuado para realizar los trámites que necesite para la adquisición del mismo.

“Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. Como se mencionó anteriormente, la propia naturaleza intangible del servicio hace que se tienda a tangibilizarlo” (Lara, 2002, p. 4).

En el caso de las organizaciones educativas, contar con buenos docentes, que den excelente formación no es lo único que cuenta, dado que requiere de la infraestructura donde se llevara cabo, un laboratorio de ciencia, una sala de computo, una biblioteca especializada, una cancha de esparcimiento, una sala de OBE, un lugar de asistencia, entre otros, que podrían necesitarse para desarrollar una adecuada labor académica.

#### *2.2.2.2.3. Factibilidad.*

Hablamos de factibilidad cuanto contamos con los recursos que se necesitan para hacer posible la función educativa, esto implica contar con la infraestructura, pero además con el recurso humano que haga posible cumplir la misión y realizar un servicio educativo de calidad.

Asimismo, se debe contar con los recursos humanos, sin el cual no se puede dar inicio , y esto debido a que se necesitan un conjunto de insumos que tiene que adquirirse diariamente, por lo cual debe existir disposición presupuestaria inmediata para solucionar todos las falencias que se necesitan, adquirir implementos, arreglar la infraestructuras, modernización, imprevistos, etc.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Calidad de servicio.** El servicio se define como el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

**Cultura organizacional.** Comprende las reglas y normas efectivas de conducta profesional, las fronteras entre comportamiento competitivo y no ético y la aplicación de los códigos de conducta en las negociaciones. Mediante procesos de socialización

secundaria, los individuos aprenden conocimientos culturales relevantes para su desempeño ocupacional profesional.

**Gestión pedagógica.** Proceso intencionado por parte del mediador en la que el sujeto no sólo desarrolla habilidades, sino también adquiere valores y la estructura con la cual él puede percibir y hacerse una idea del mundo.

**Gestión.** Capacidad de alcanzar lo propuesto, ejecutando acciones y haciendo uso de recursos técnicos, financieros y humanos.

**Liderazgo organizacional.** El liderazgo es un proceso de permanente readecuación e inherente a toda la vida, ya que busca transformar, a todo momento, las potencialidades de sus colaboradores, desarrollando sus capacidades, motivaciones y valores, para mejorar su desempeño académico y por ende su desempeño laboral en el futuro.

### **Capítulo III.**

#### **Hipótesis y variables**

##### **3.1. Hipótesis**

###### **3.1.1. Hipótesis general.**

HG. Existe una relación significativa entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.

###### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

HE1. Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.

HE2. Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.

HE3. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.

### 3.2. Variables

**Variable I.** Gestión educativa

**Variable II.** Calidad de servicio

#### 3.2.1. Definición conceptual y operacional de las variables.

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Gestión educativa</b>	Conjunto de actividades encaminadas al logro de determinados objetivos educativos que faciliten el cumplimiento de la visión y misión de la institución.	Conjunto de acciones que se expresa a través de las situaciones los cuales evidencian en la gestión institucional, la gestión pedagógica, la gestión administrativa	Gestión institucional Gestión pedagógica Gestión administrativa
<b>Calidad de servicio</b>	Expresión intangible de un determinado servicio que se recibe y que se espera cumpla con determinados requerimientos para poder la satisfacer las demandas del cliente.	Conjunto de situaciones que se definen en función de las puntuaciones, los cuales se evidencian mediante la satisfacción percibida, la tangibilidad, la factibilidad	Satisfacción percibida Tangibilidad Factibilidad

### 3.3. Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable I</b> <b>Gestión educativa</b>	• Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de dirección</li> <li>• Clima laboral</li> <li>• Solución de conflictos</li> <li>• Actitud del personal</li> </ul>
	• Gestión pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la practica pedagógica</li> <li>• Planificación y diversificación</li> <li>• Enfoque metodológico</li> </ul>
	• Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducción y manejo de recursos</li> <li>• Selección de personal</li> <li>• Normatividad y supervisión</li> </ul>
<b>Variable II</b> <b>Calidad de servicio</b>	• Satisfacción percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo organizacional</li> <li>• Cumplimento de expectativas</li> <li>• Imagen percibida</li> </ul>
	• Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia del servicio</li> <li>• Capacidad instalada</li> <li>• Contexto educativo</li> </ul>
	• Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de contenidos</li> <li>• Calidad de la atención</li> <li>• disponibilidad del servicio</li> <li>• Infraestructura y ambiente</li> </ul>

## **Capítulo IV.**

### **Metodología**

#### **4.1. Enfoque de investigación**

El enfoque de investigación fue cuantitativo porque “supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados” (Bernal, 2006, p. 57).

#### **4.2. Tipo de investigación**

Según Sánchez (2006), el tipo de investigación que se aplicó es: básica, sustantiva y descriptiva:

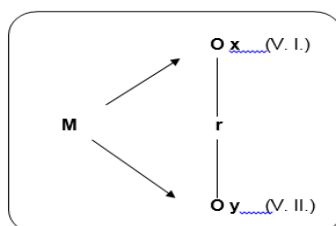
- **Básica:** Porque llevó a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos.
- **Sustantiva:** Porque estuvo orientada a describir, explicar, predecir o retrodecir, con lo cual se va en búsqueda de principios generales que permitan organizar una teoría científica.



- Descriptiva: Porque estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal.

### 4.3. Diseño de la investigación

El diseño aplicado fue el correlacional, el cual se muestra en el siguiente diagrama



Denotación:

- M = Muestra de Investigación
- Ox = Variable I: (gestión educativa)
- Oy = Variable II: (servicio educativo)
- r = Relación entre variables

### 4.4. Población y muestra

#### 4.4.1. Población.

Nuestra población comprendió a todos los estudiantes del instituto superior tecnológico público de Bellavista- San Martín.

**Tabla 1.**

*Distribución poblacional.*

N°	Mención	Sujetos	%
1	Mecánica automotriz	51	20
2	Construcción civil	69	27
4	Contabilidad	60	24
	Total	180	100

#### 4.4.2. Muestra.

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico, en la medida que la muestra, constituye un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Hernández Sampieri, Roberto (2006:241).

El tamaño muestral fue fijado con un margen de error de 0.05 y un nivel de confianza de 0.95%. Utilizando la fórmula siguiente, donde el estimador es el porcentaje de elección de cada elemento.

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

Donde:

n = ?

N = Población

Z = Nivel de confianza (95% 1.96)

E = Error permitido (5%)

p = Probabilidad de ocurrencia del evento (50%)

q = Probabilidad de no ocurrencia (50%)

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50) (0,50) (180)}{(0,050)^2 (179) + (1,96)^2 (0,50) (0,50)}$$

n = 126 (Valor redondeado)

#### 4.4.2.1. Tipo de muestreo.

Después de calcular el tamaño de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico, estratificado. Estratificado, en la medida que la población está dividida en subgrupos de acuerdo a la promoción que estudia.

El cálculo del factor de proporción se trabajó de la siguiente manera:

$$f = \frac{n}{N}$$

Donde:

f = factor de proporción

n = tamaño de la muestra (126)

N = tamaño de la población (180)

f = 126/180

f = 0.7

#### 4.4.2.2. Estratificación de la muestra.

Las características de la estratificación de la muestra se detallan en la siguiente tabla.

**Tabla 2.**

*Estratificación de la muestra.*

Mención	Población	Factor	Muestra
Mecánica automotriz	51	0.7	36
Construcción civil	69	0.7	48
Contabilidad	60	0.7	42
Total	180	0.7	126

#### 4.4.2.3. Descripción de la muestra.

La muestra objeto de estudio en el presente trabajo de investigación presentó las siguientes características.

**Tabla 3.**

*Distribución de la muestra de los alumnos.*

N°	Mención	Cantidad	%
1	Mecánica automotriz	36	20
2	Construcción civil	48	27
4	Contabilidad	42	24
	Total	126	100

#### 4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

##### 4.5.1. Técnicas de recolección de información

En la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- a) Encuesta: que se expresa a través de los instrumentos para evaluar la variable en estudio.
- b) Fichaje de registro y de investigación: que se expresa a través de las fichas mediante las cuales se hizo la recolección de información de los libros y revistas consultadas.
- c) Estadística: que se expresa a través de las fórmulas y estadísticos empleados.

##### 4.5.2. Instrumentos de recolección de información.

Los instrumentos que se han utilizado en el presente trabajo para la recolección de la información se han desarrollado de acuerdo con las características y necesidades de cada variable. Así tenemos:

#### ***4.5.2.1. Ficha técnica del cuestionario para medir la variable: Gestión educativa***

Para medir la variable gestión educativa, se adaptó cuestionario elaborado por Panta (2010), el cual presentó las siguientes características:

##### **Objetivo:**

El presente cuestionario es parte de una investigación para la obtención del grado de Maestro en ciencias de la educación que tuvo por finalidad la obtención de información sobre la percepción de los encuestados sobre la gestión educativa en los sujetos de la muestra de estudio.

##### **Carácter de aplicación:**

El cuestionario sobre la variable I. gestión educativa, fue de carácter anónimo, por lo cual se pidió a los encuestados responder con sinceridad.

##### **Descripción**

La prueba consta de 24 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco posibilidades de respuesta. Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4), Siempre (5).

Asimismo, el encuestado solo pudo marcar una alternativa, encerrándola en un círculo o poniendo un aspa. Si marco más de una alternativa, se invalida el ítem.

##### **Estructura:**

Las dimensiones que evaluó el cuestionario sobre gestión educativa son las siguientes:

- a) Gestión pedagógica
- b) Gestión institucional
- c) Gestión administrativa

#### **4.5.2.2. Ficha técnica del cuestionario para medir la variable: Calidad de servicio**

Para medir la variable (calidad de servicio), se adaptó el cuestionario elaborado por Villanueva (2012) sobre el servicio educativo el cual presenta las siguientes características:

Objetivo:

El presente cuestionario fue parte de una investigación para la obtención del grado de Maestro en ciencias de la educación que tiene por finalidad la obtención de información sobre los estudiantes sujetos de la muestra de estudio.

Carácter de aplicación:

El cuestionario sobre la variable II: calidad de servicio, fue de carácter anónimo, por lo cual se pidió a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción

La prueba constó de 24 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco posibilidades de respuesta. Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4), Siempre (5).

Asimismo, el encuestado solo pudo marcar una alternativa, encerrándola en un círculo o poniendo un aspa, si marca más de una alternativa, se invalida el ítem.

Estructura:

Las dimensiones que evaluó el cuestionario sobre la calidad de servicio son las siguientes:

- a) Satisfacción percibida
- b) Tangibilidad
- c) Factibilidad

#### 4.6. Tratamiento estadístico

Para el análisis de los datos se utilizó tanto la estadística descriptiva como la estadística inferencial. Las operaciones estadísticas utilizadas han sido las siguientes, tomando en cuenta el tipo de investigación realizada, el tipo de variable y la distribución de los datos:

**Estadística descriptiva:** Lo cual nos permitió describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas por cada variable.

- ✓ Distribución de frecuencias
- ✓ Gráficos y figuras

**Estadística inferencial:** Para generalizar los resultados de la muestra a la población.

- ✓ Distribución muestral expresada a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov
- ✓ R de Pearson

#### 4.7. Procedimiento

Para el procesamiento de los datos utilizamos el programa estadístico STATSTM V. II, y el SPSS, Versión 18, los cuales nos permitieron demostrar el grado de correlación existente entre las variables de estudio gestión educativa y calidad del servicio educativo.

Para la tabulación y elaboración del informe de tesis, utilizamos el programa EXCEL, el cual nos permitió elaborar las figuras y tablas, en las cuales se observó la demostración de la prueba de hipótesis (Nivel inferencial).

## **Capítulo V.**

### **Resultados**

#### **5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos**

##### **5.1.1. Validez.**

Hernández et al. (2010), con respecto a la validez, sostienen que: “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201). En otras palabras, como sustenta Bernal (2006, p. 214) “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado”.

Según Muñiz (2003, p. 151), las formas de validación que “se han ido siguiendo en el proceso de validación de los test, y que suelen agruparse dentro de tres grandes bloques: validez de contenido, validez predictiva y validez de constructo”

De lo expuesto podemos definir la validación de los instrumentos como la determinación de la capacidad de los cuestionarios para medir las cualidades para lo cual fueron construidos.



### 5.1.2. Validez de contenido mediante juicio de expertos

Sánchez (2006) manifestó que: “un instrumento tiene validez de contenido cuando los ítems que lo integran constituyen una muestra representativa de los indicadores de la propiedad que mide” (p. 154). Es decir, se espera que el test sea un adecuado muestreo del contenido que se examina.

Por lo cual, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Posgrado, los cuales determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos. A ellos se les entregó la matriz de consistencia, el cuestionario para medir la variable gestión educativa y el cuestionario para medir el calidad de servicio educativo y la ficha de validación donde se determinaron: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje. Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los instrumentos evaluados. Asimismo, emitieron los resultados que se muestran en la tabla siguiente:

**Tabla 4.**

*Nivel de validez según el juicio de expertos.*

Expertos	Gestión educativa		Servicio educativo	
	Puntaje	%	Puntaje	%
1. Dr. Bustamante Casas, Ricardo	828	92	846	93
2. Dra. Reyes Blácido, Irma	810	90	828	92
3. Dr. Esteban Nieto, Nicomedes	855	95	855	95
Promedio de valoración	2475	92,33	2488	93,33

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, tanto a nivel de la variable gestión educativa como de la variable calidad del servicio educativo para determinar el nivel de validez, pudieron ser comprendidos mediante el siguiente cuadro.

**Tabla 5.**

*Valores de los niveles de validez.*

Valores	Niveles de validez
91 - 100	Excelente
81 - 90	Muy bueno
71 - 80	Bueno
61 - 70	Regular
51 - 60	Deficiente

*Fuente: (Cabanillas, 2004, p. 76)*

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde el cuestionario sobre gestión educativa obtuvo un valor de 92,33% y el cuestionario sobre calidad de servicio obtuvo el valor de 93,33%, podemos deducir que ambos instrumentos tuvieron una excelente validez.

### **5.1.3. Confiabilidad de los instrumentos**

Valderrama (2013) manifestó que: “un instrumento es confiable o fiable si produce resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones” (p. 215).

Carrasco (2006) definió la confiabilidad como: “la cualidad y propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo” (p. 339).

De lo expuesto podemos definir la confiabilidad como el proceso mediante el cual el investigador se encarga de establecer que el instrumento sea confiable o fiable, es decir que cuando es aplicado en ocasiones diferentes y/o repetidas proporcione resultados similares. Aspecto que nos dará una medida que se considere aceptable acerca de su consistencia interna.

#### **5.1.4. Confiabilidad por el método de consistencia interna.**

Carrasco (2006) manifestó que: “la consistencia interna de un instrumento de medición se refiere al grado de relación y conexión de contenido y método que tienen cada uno de los ítems que forman parte del cuestionario” (p. 343).

Por otro lado, Muñiz (2003) afirmó que: “es función directa de las covarianzas entre los ítems, indicando, por tanto, la consistencia interna del test” (p. 54).

En este caso, para el cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, se partió de la premisa de que, si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, como en este caso; se utilizó el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Para lo cual se siguieron los siguientes pasos

- a. Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario para medir el nivel de la gestión educativa, como para el cuestionario para medir el servicio educativo, por el método de consistencia interna. Primero se determinó una muestra piloto de 20 personas. Posteriormente se aplicó el instrumento, para determinar el grado de confiabilidad.
- b. Luego, se estimó el coeficiente de confiabilidad para el cuestionario sobre la gestión educativa y el cuestionario sobre calidad de servicio, por el método de

consistencia interna, el cual consiste en hallar la varianza de cada pregunta, en este caso se halló las varianzas de las preguntas, según el instrumento.

- c. Posteriormente se suman los valores obtenidos, se halla la varianza total y se establece el nivel de confiabilidad existente. Para lo cual se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach ( $\alpha$ )

Así tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$K$  = Número de preguntas

$S_i^2$  = Varianza de cada pregunta

$S_t^2$  = Varianza total

De la observación de los valores obtenidos tenemos.

**Tabla 6.**

*Nivel de confiabilidad de las variables de estudio.*

Variable evaluada	Confiabilidad
Gestión educativa	0,92
Calidad de servicio	0,90

Los valores encontrados después de la aplicación de los cuestionarios a los grupos pilotos, tanto a nivel de la variable gestión educativa como de la variable calidad de servicio, para determinar el nivel de confiabilidad, pudieron ser comprendidos mediante el siguiente cuadro.

**Tabla 7.***Valores de los niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: (Mejía, 2005, p. 29).

Dado que en la aplicación del cuestionario sobre gestión educativa se obtuvo el valor de 0,92 y en la aplicación del cuestionario sobre calidad de servicio se obtuvo el valor de 0,90, podemos deducir que ambas encuestas tuvieron una excelente confiabilidad.

## **5.2. Presentación y análisis de los resultados**

En el presente estudio, los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial, según los objetivos y las hipótesis formuladas. En el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias, porcentajes para determinar los niveles predominantes de la variable I: gestión educativa y la variable II: calidad de servicio y en el nivel inferencial, se ha hecho uso de la estadística paramétrica y como tal se ha utilizado *r* de Pearson, dado que los datos presentaron distribución normal.

### **5.2.1. Análisis descriptivo de la variable I: Gestión educativa.**

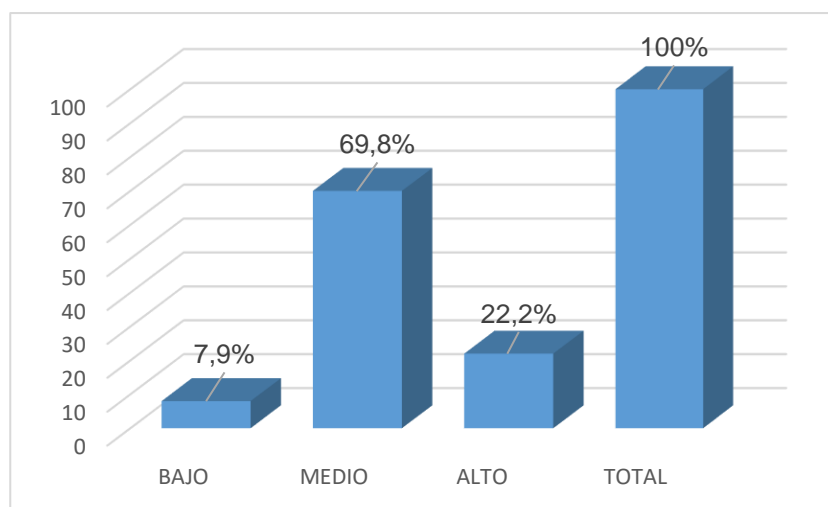
Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (calificación y baremación), procedimos a analizar la información, lo cual nos permitió realizar las mediciones y

comparaciones necesarias para el presente trabajo y cuyos resultados se presentan a continuación:

De esta manera comenzaremos identificando los niveles en que se presentan las dimensiones de la variable I: gestión educativa, según la percepción de los sujetos objeto de la presente investigación.

**Tabla 8.**  
*Percepción sobre la gestión pedagógica.*

Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	10	7,9
Medio	88	69,8
Alto	28	22,2
Total	126	100

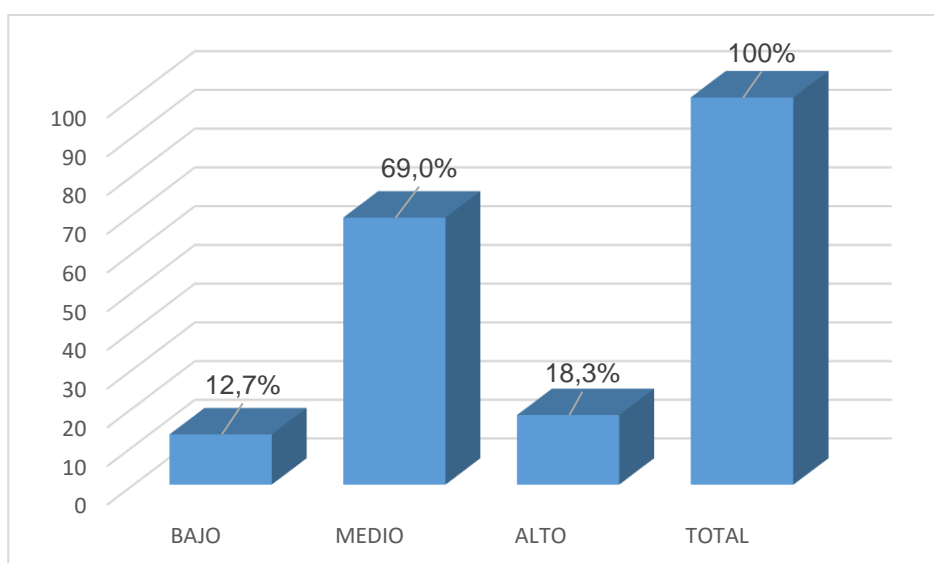


*Figura 1.* Percepción de la gestión pedagógica.

Interpretación: Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 69,8% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a su percepción sobre gestión pedagógica, seguido por el 22,2% que se ubica en el nivel alto, observándose sólo un 7,9% que se ubica en el nivel bajo.

**Tabla 9.***Percepción sobre la gestión institucional.*

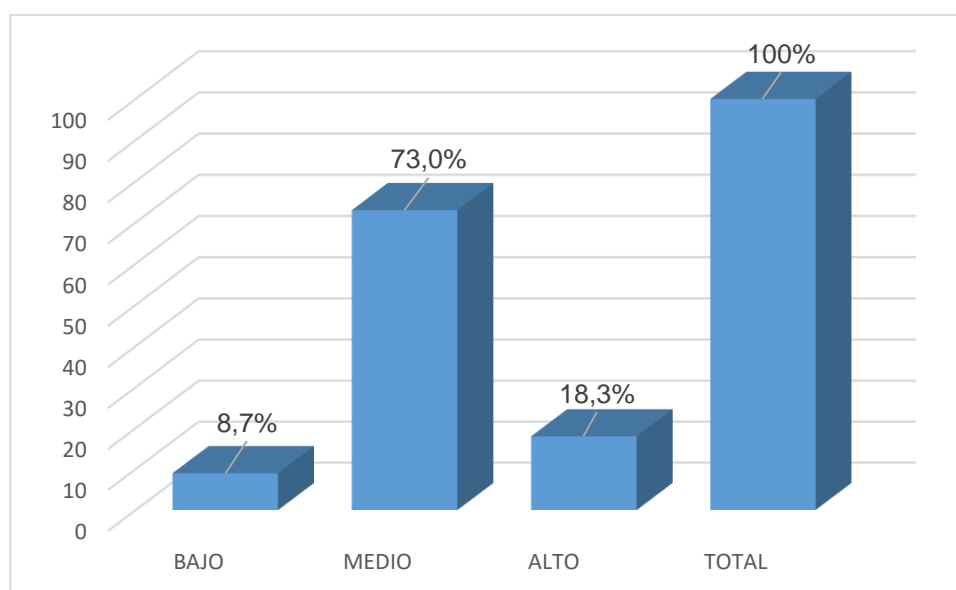
Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	16	12,7
Medio	87	69,0
Alto	23	18,3
Total	126	100

*Figura 2. Percepción de la gestión institucional.*

Interpretación: Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 69,0% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a su percepción sobre gestión institucional, seguido por el 18,3% que se ubica en el nivel alto, observándose sólo un 12,7% que se ubica en el nivel bajo.

**Tabla 10.***Percepción sobre la gestión administrativa.*

Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	11	8,7
Medio	92	73,0
Alto	23	18,3
Total	134	100

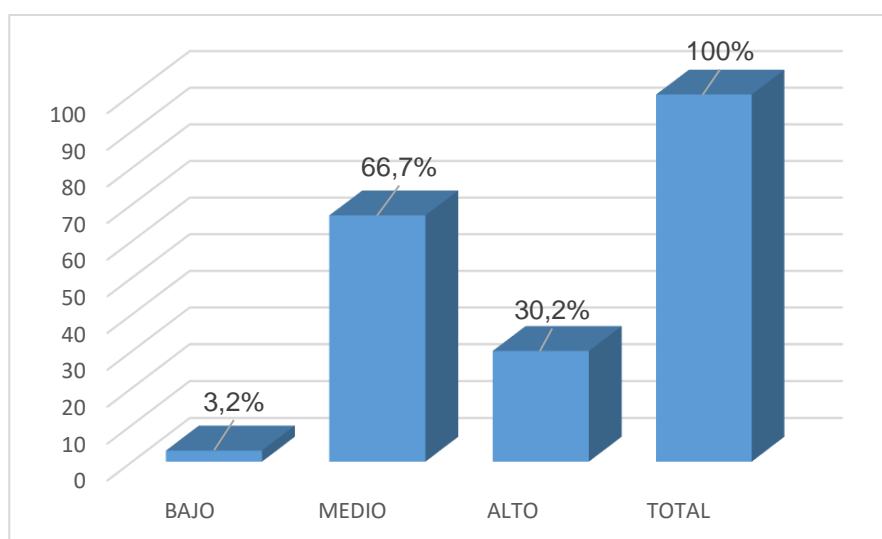
*Figura 3. Percepción de la gestión administrativa.*

Interpretación: Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 73,0% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a su percepción sobre la gestión administrativa, seguido por el 18,3% que se ubica en el nivel alto, observándose el 8,7% en el nivel bajo.



**Tabla 11.***Percepción sobre la gestión educativa.*

Rango	Frecuencia	% VÁLIDO
Bajo	4	3,2
Medio	84	66,7
Alto	38	30,2
Total	126	100

*Figura 4. Percepción de la gestión educativa.*

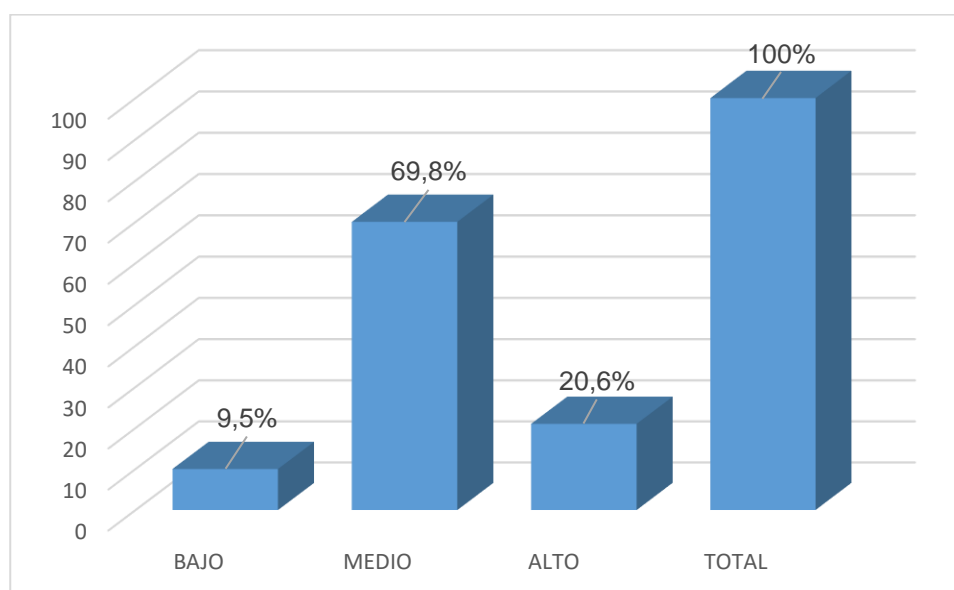
Interpretación: Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 66,7% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a su percepción sobre la gestión educativa, seguido por el 30,2% que se ubica en el nivel alto, observándose sólo un 3,2% que se ubica en el nivel bajo.

### 5.2.2. Análisis descriptivo de la variable II: Calidad de servicio.

**Tabla 12.**

*Percepción de la satisfacción percibida.*

Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	12	9,5
Medio	88	69,8
Alto	26	20,6
Total	126	100

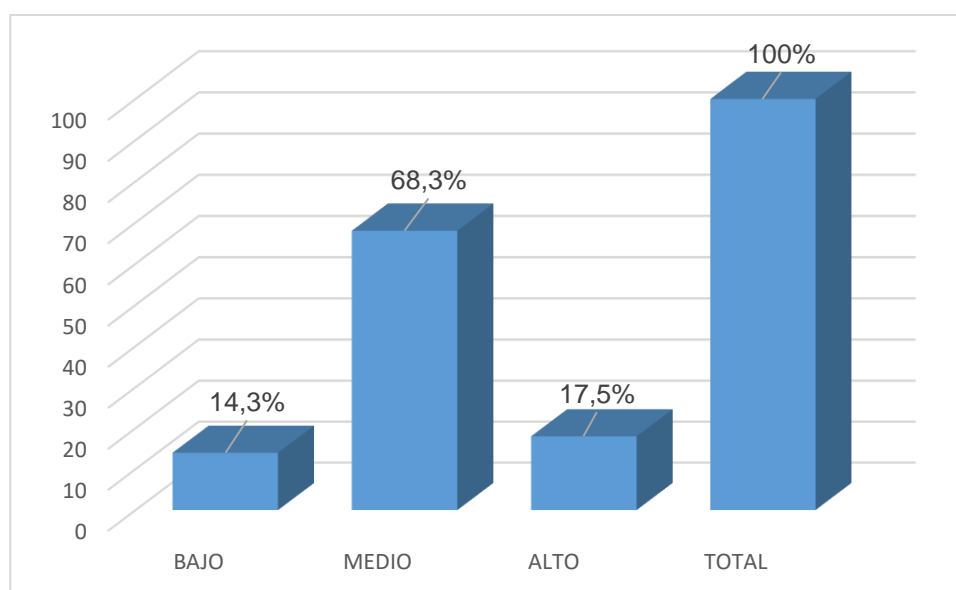


*Figura 5.* Percepción de la satisfacción percibida.

Interpretación: Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 69,8% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a su percepción sobre la satisfacción percibida, seguido por el 20,6% que se ubica en el nivel alto, observándose el 9,5% que se ubica en el nivel bajo.

**Tabla 13.***Percepción de la tangibilidad.*

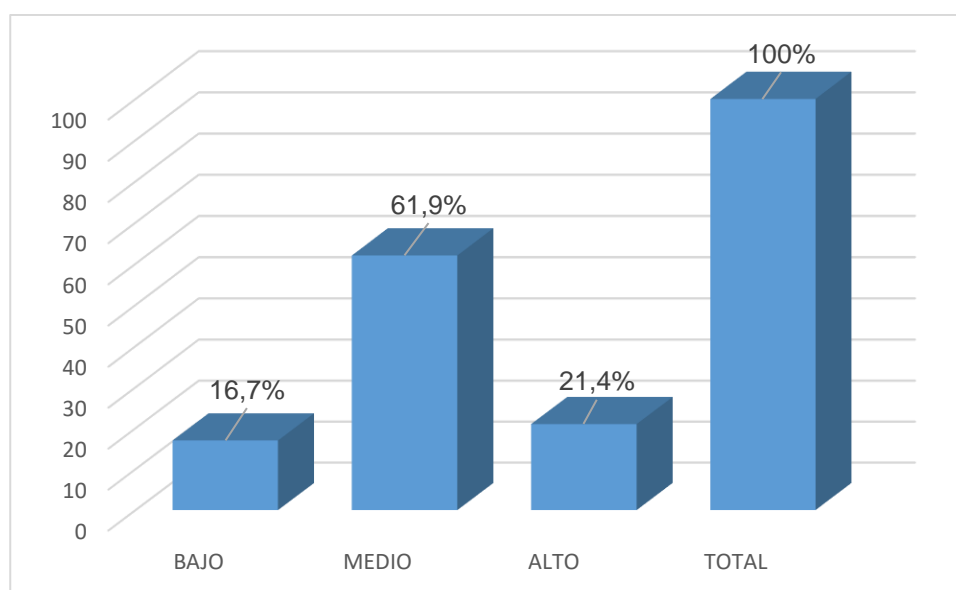
Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	18	14,3
Medio	86	68,3
Alto	22	17,5
Total	126	100

*Figura 6. Percepción de la tangibilidad.*

Interpretación: Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 68,3% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a su percepción sobre la tangibilidad, seguido por el 17,5% que se ubica en el nivel alto, observándose sólo un 14,3% que se ubica en el nivel bajo.

**Tabla 14.***Percepción de la factibilidad.*

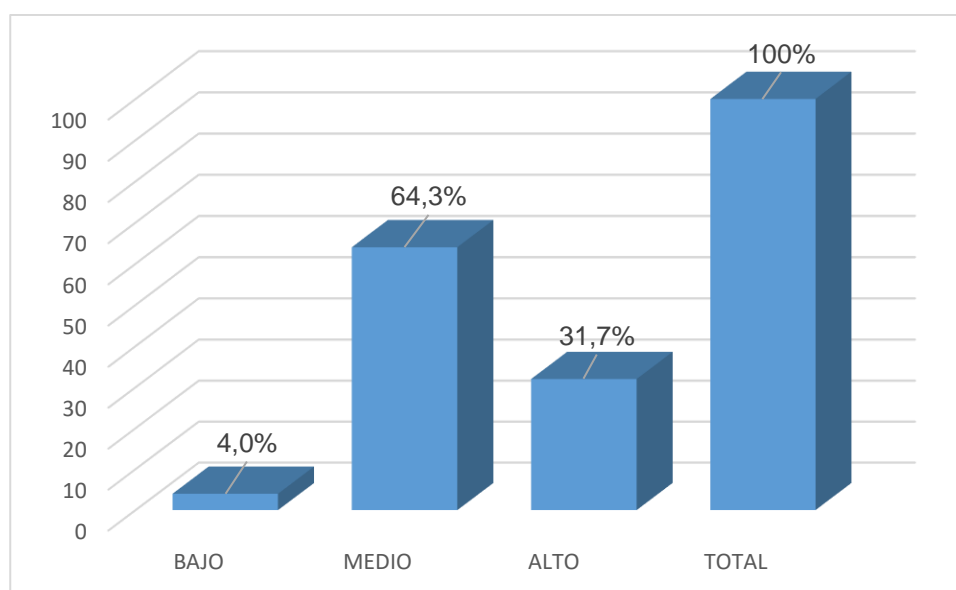
Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	21	16,7
Medio	78	61,9
Alto	37	21,4
Total	126	100

*Figura 7.* Percepción de la factibilidad.

Interpretación: Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 61,9% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a su percepción sobre la factibilidad, seguido por el 21,4% que se ubica en el nivel alto, observándose sólo un 16,7% que se ubica en el nivel bajo.

**Tabla 15.***Percepción de la calidad de servicio.*

Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	5	4,0
Medio	81	64,3
Alto	40	31,7
Total	126	100

*Figura 8.* Percepción sobre la calidad de servicio.

Interpretación: Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 64,3% de los datos se ubica en el nivel medio, en lo que respecta a su percepción sobre el servicio educativo, seguido por el 31,7% que se ubica en el nivel alto, observándose el 4,0% que se ubica en el nivel bajo.

### **5.2.3. Nivel inferencial.**

#### ***5.2.3.1. Prueba estadística para la determinación de la normalidad.***

Para el análisis de los resultados obtenidos se determinó, inicialmente, el tipo de distribución que presentan los datos, tanto a nivel de los datos del cuestionario sobre gestión educativa, como del cuestionario sobre calidad de servicio educativo, para ello utilizamos la prueba Kolmogorov Smirnov de bondad de ajuste, la cual permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Su objetivo es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución teórica específica.

Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución se determinó el uso de estadísticos paramétricos ( $r$  de Pearson) o no paramétricos (Rho de Spearman, Chi cuadrado). Los pasos para desarrollar la prueba de normalidad son los siguientes.

### **5.2.4. Verificación de la hipótesis de trabajo.**

#### **Paso 1**

Plantear la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No existen diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos

Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

Existen diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos

**Paso 2**

Seleccionar el nivel de significancia

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0,05$$

**Paso 3**

Escoger el valor estadístico de prueba

El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es de Kolmogorov Smirnov.

**Tabla 16.**

*Prueba de Kolmogorov-smirnov para una muestra.*

		<b>Gestión educativa</b>	<b>Servicio educativo</b>
	N	126	126
Parámetros normales (a, b)	Media	81,238	80,103
	Desviación típica	12,806	14,307
Diferencias más extremas	Absoluta	,071	,073
	Positiva	,058	,041
	Negativa	-,071	-,073
Z de Kolmogorov Smirnov		0,794	0,818
Sig. Asintót. (bilateral)		0,555	0,515

*a La distribución de contraste es la Normal.*

*b Se han calculado a partir de los datos.*

**Paso 4**

Formulamos la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si  $\alpha$  (Sig)  $> 0,05$ ; Se acepta la hipótesis nula

Si  $\alpha$  (Sig)  $< 0,05$ ; Se rechaza la hipótesis nula

### **Paso 5**

Toma de decisión

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0,555, 0,515; entonces para valores Sig.  $> 0,05$ ; Se cumple que; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que; según los resultados obtenidos podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio provienen de una distribución normal.

Por lo tanto, para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha utilizado la prueba paramétrica para distribución normal de los datos análisis r de Pearson a un nivel de significancia de 0,05.

### **5.2.5. Proceso de prueba de hipótesis.**

#### **5.2.5.1. Correlación de Pearson.**

En la contratación de la hipótesis, se ha utilizado la prueba (r). Correlación de Pearson a un nivel de significación del 0,05, ya que se investiga la relación entre variables cuantitativas.

Así en esta parte de nuestro estudio trataremos de valorar la situación entre dos variables cuantitativas estudiando el método conocido como correlación. Dicho cálculo es el primer paso para determinar la relación entre variables.



**Tabla 17.***Matriz de correlación de Pearson.*

		Variable II
		Calidad de servicio
Variable I	Gestión educativa	0.60 (*)
Dimensiones de la variable I	Gestión institucional	0.52 (*)
	Gestión pedagógica	0.52 (*)
	Gestión administrativa	0.59 (*)

El análisis de las interrelaciones a partir del coeficiente de correlación de Pearson, se realizó de acuerdo a la tabla siguiente:

**Tabla 18.***Niveles de correlación.*

Coefficiente (r)	Grado de Interrelación
1.00	Perfecta Correlación
0.90 - 0.99	Muy Alta Correlación
0.70 - 0.89	Alta Correlación
0.40 - 0.69	Moderada Correlación
0.20 - 0.39	Baja Correlación
0.00 - 0.19	Nula Correlación

### 5.2.5.2. Verificación de la hipótesis general.

#### **Paso 1**

Plantear la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ )

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No Existe una relación significativa entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

Expresión formal de la hipótesis.  $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):

Existe una relación significativa entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

Expresión formal de la hipótesis.  $H_1: O_1 \neq O_2$

#### **Paso 2**

Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa ( $\alpha$ ).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0,05$$

#### **Paso 3**

Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación (r)

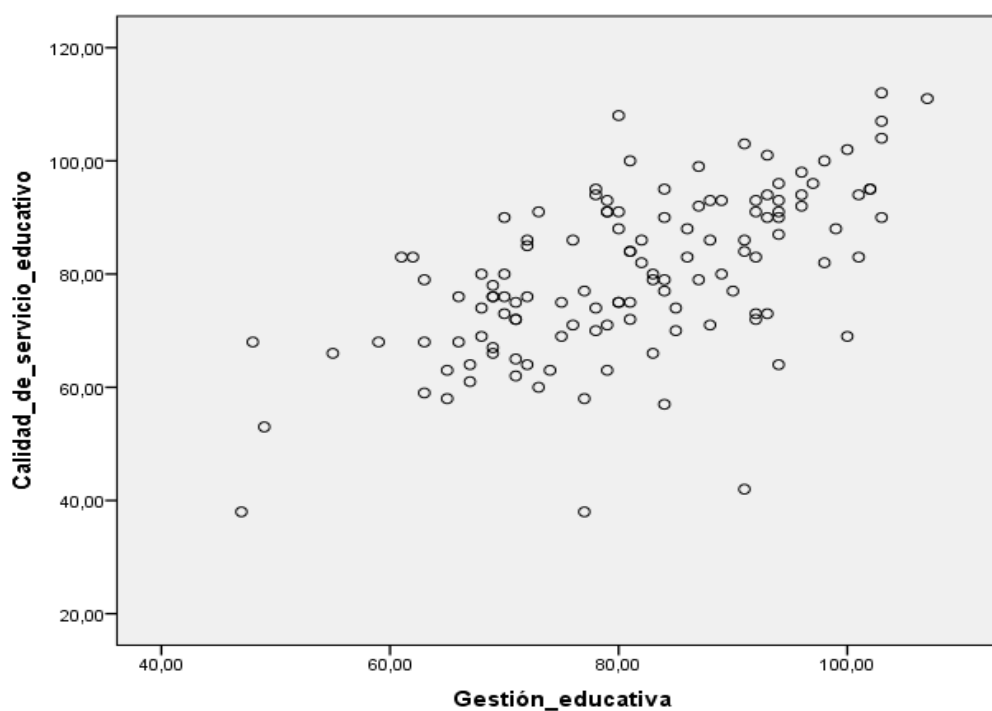
**Tabla 19.**

*Correlación entre gestión educativa y calidad de servicio educativo.*

	Gestión educativa	Calidad de servicio
Correlación de Pearson		0,60
Significancia		0,000
n		126

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

En la tabla anterior, se observa que: El valor del estadístico Pearson es de 0,60 y el nivel de significancia es de 0,000 ( $p < 0,005$ ). Esto significa que la correlación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo es directa, moderada y significativa



*Figura 9. Correlación entre gestión educativa y calidad de servicio educativo.*

**Paso 4**

Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si  $\alpha$  (Sig)  $>$  0,05; Se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$

Si  $\alpha$  (Sig)  $<$  0,05; Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**Paso 5**

Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. En consecuencia, se verifica que la correlación entre gestión educativa y calidad de servicio educativo es directa, moderada y significativa.

**5.2.5.3. Contrastación de la hipótesis específica N° 1.****Paso 1**

Plantear la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

Hipótesis nula ( $H_0$ ):

No Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

Expresión formal de la hipótesis.  $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):

Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

Expresión formal de la hipótesis.  $H_1: O_1 \neq O_2$

## **Paso 2**

Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa ( $\alpha$ ).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0,05$$

## **Paso 3**

Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación ( $r$ )

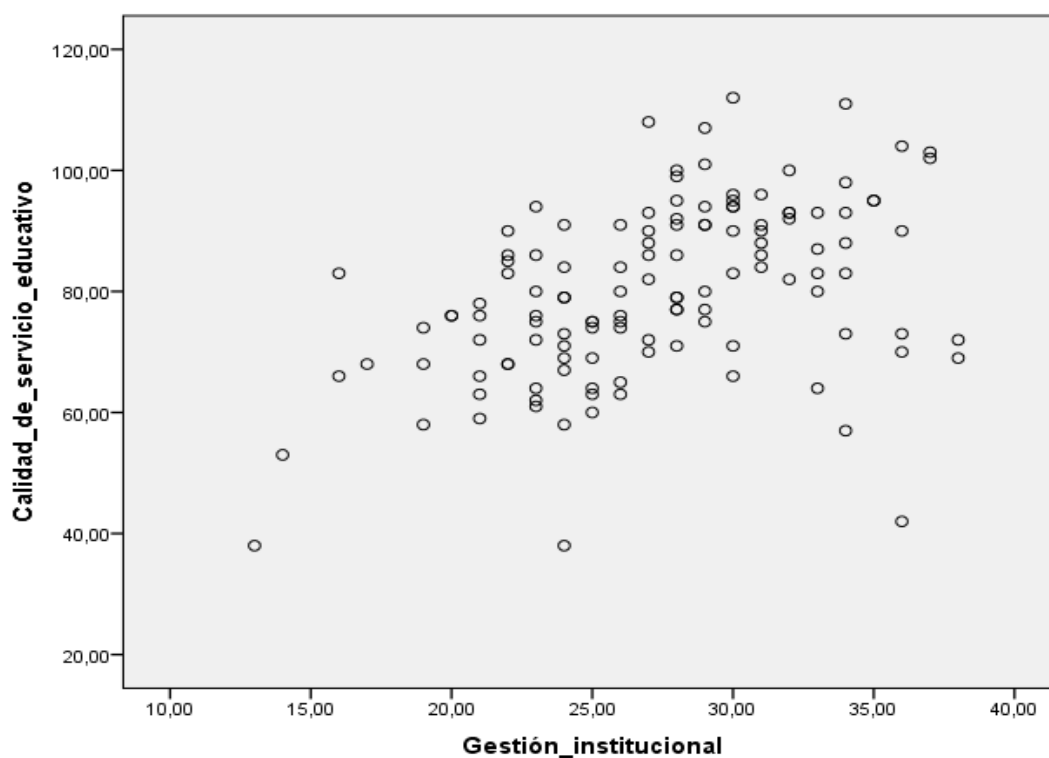
**Tabla 20.**

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

	<b>Gestión institucional</b>	<b>Calidad de servicio educativo</b>
Correlación de Pearson		0,52
Significancia		0,000
n		126

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

En la tabla anterior, se observa que: El valor del estadístico de Pearson es de 0,52 y el nivel de significancia es de 0,000 ( $p < 0,005$ ). Esto significa que la correlación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo es directa, moderada y significativa.



*Figura 10. Correlación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo.*

**Paso 4**

Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si  $\alpha$  (Sig)  $> 0,05$ ; Se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$

Si  $\alpha$  (Sig)  $< 0,05$ ; Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**Paso 5**

Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

Dado el valor ( $r = 0,52$ ) y el valor de significancia = 0,000, entonces ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe relación directa, moderada y significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo.

**5.2.5.4. Contrastación de la hipótesis específica N° 2.****Paso 1**

Plantear la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

Expresión formal de la hipótesis.  $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):

Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

Expresión formal de la hipótesis.  $H_1: O_1 \neq O_2$

## **Paso 2**

Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa ( $\alpha$ ).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0,05$$

## **Paso 3**

Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación ( $r$ )



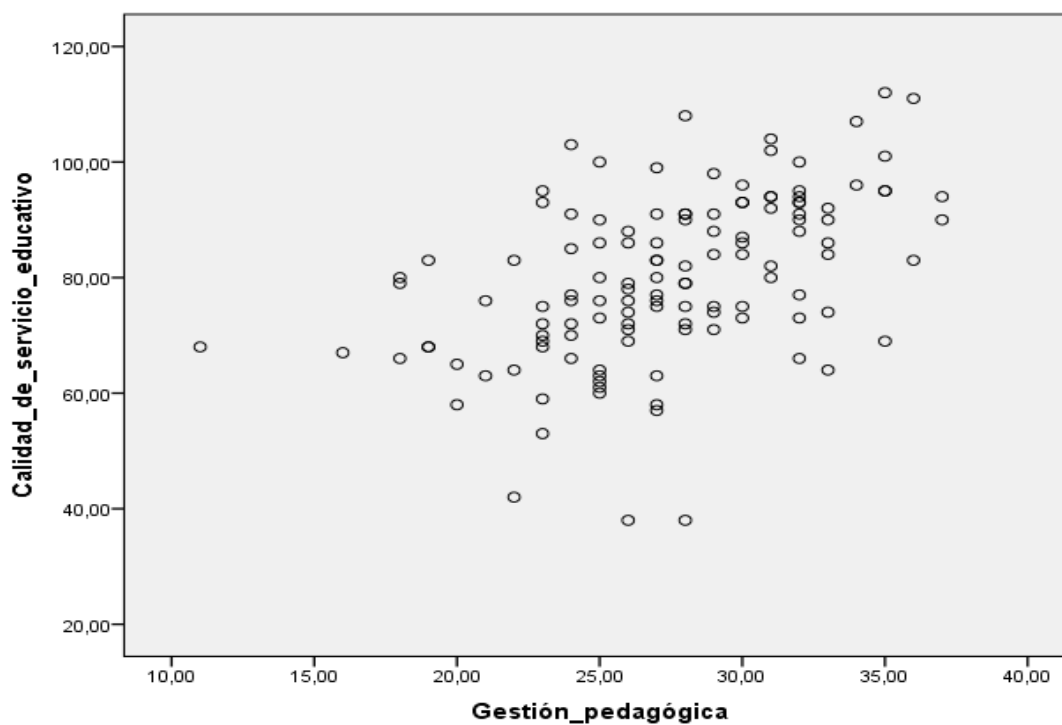
**Tabla 21.**

*Correlación entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo.*

	Gestión pedagógica	Calidad de servicio educativo
Correlación de Pearson		0,52
Significancia		0,000
n		126

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

En la tabla anterior, se observa que: El valor del estadístico Pearson es de 0,531 y el nivel de significancia es de 0,000 ( $p < 0,005$ ). Esto significa que: Existe relación directa, moderada y significativa entre gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo.



*Figura 11. Correlación entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo.*

**Paso 4**

Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si  $\alpha$  (Sig)  $> 0,05$ ; Se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$

Si  $\alpha$  (Sig)  $< 0,05$ ; Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**Paso 5**

Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

Dado el valor ( $r = 0,52$ ) y el valor de significancia es igual a 0,000, entonces ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe relación directa, moderada y significativa entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo.

**5.2.5.5. Contrastación de la hipótesis específica N° 3.****Paso 1**

Plantear la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

Expresión formal de la hipótesis.  $H_0: O_1 = O_2$

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

Expresión formal de la hipótesis.  $H_1: O_1 \neq O_2$

## **Paso 2**

Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, a esto se le denomina error de tipo I, algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término nivel de riesgo, en lugar de nivel de significancia. A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa ( $\alpha$ ).

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0,05$$

## **Paso 3**

Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación ( $r$ )

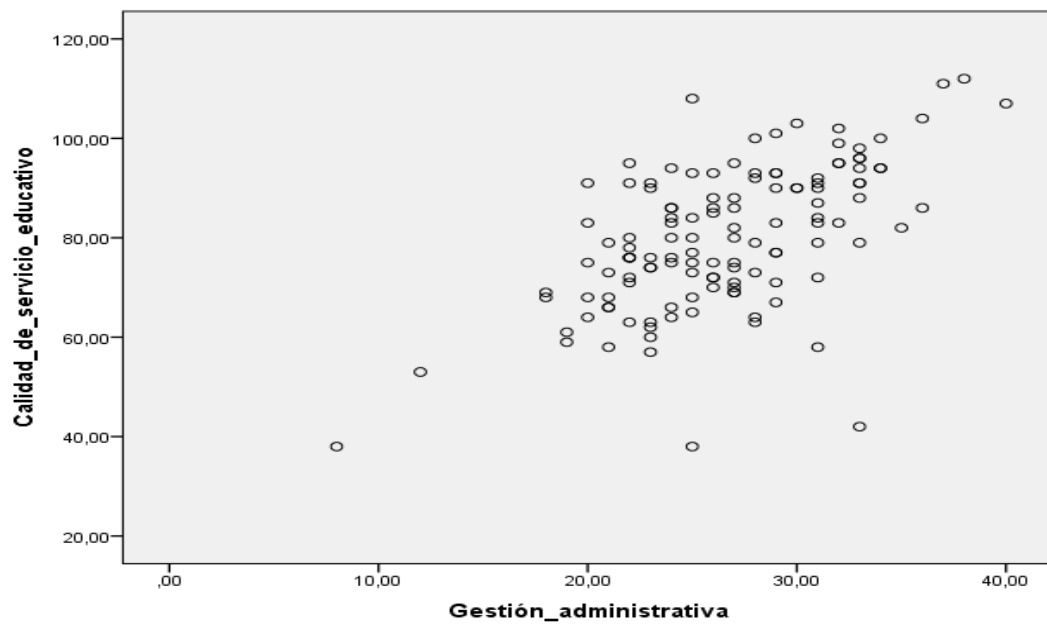
**Tabla 22.**

*Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo.*

	Gestión administrativa	Calidad de servicio educativo
Correlación de Pearson		0,59
Significancia		0,000
n		126

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

En la tabla anterior, se observó que: El valor del estadístico Pearson es de 0,59 y el nivel de significancia es de 0,000 ( $p < 0,005$ ). Esto significa que la correlación entre las variables de estudio es significativa. Por lo cual existe evidencia suficiente para validar nuestra hipótesis de trabajo. Esto quiere decir que: existe relación, directa, moderada y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo.



*Figura 12. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo.*

**Paso 4**

Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula, para lo cual es imprescindible determinar el valor crítico, que es un número que divide la región de aceptación y la región de rechazo.

Regla de decisión

Si  $\alpha$  (Sig)  $> 0,05$ ; Se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$

Si  $\alpha$  (Sig)  $< 0,05$ ; Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**Paso 5**

Toma de decisión

Como el valor de significancia del estadístico es menor que 0,05, entonces podemos asegurar que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

Dado el valor ( $r = 0,59$ ) y el valor de significancia es igual a 0,000, entonces ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe relación directa, moderada y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo.

**5.3. Discusión**

En el trabajo de campo se ha verificado los objetivos planteados en nuestra investigación, cuyo propósito fue conocer la gestión educativa y la calidad de servicio educativo, estableciendo la relación entre dichas variables.

El presente estudio tuvo como objetivo general Determinar la relación existente entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba  $r$  de Pearson, se encontró que la variable gestión educativa se encuentra relacionada con la variable pensamiento creativo ( $r = 0,60$ ), siendo el valor de significancia igual a  $0,000$  ( $p < 0,005$ ), resultado que nos indicó que existe relación directa, moderada y significativa entre las variables estudiadas.

Estos resultados coincidieron con la investigación realizada por; Correa, J. (2013) en su tesis titulada Relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de estudios a distancia de la UMNG y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que la integran. Entre sus conclusiones se pueden mencionar que: Respecto del trabajo en equipo con el del liderazgo que se nombra a continuación, se puede concluir que el liderazgo de los funcionarios de Faedis está influenciado por los procedimientos del trabajo y por la gestión educativa que todavía no se evidencia en las directivas. La respuesta a la pregunta 29 de la encuesta demostró que los trabajadores de la Facultad de Estudios a Distancia en su mayoría no se sienten líderes en sus puestos de trabajo (64%) por eso se cree que es vital la autoevaluación como mecanismo de retroalimentación para identificar los problemas y planear las acciones correctivas que aseguren resultados exitosos. Asimismo, se mencionó que no hay que olvidar que gran parte de los resultados positivos (Satisfactorios, buenos y de desarrollo personal) que dan los estudiantes están influenciados por la calidad del liderazgo que han ejercido los docentes en ellos mismos y que de una forma u otra han sido motivados por las tareas desarrolladas por la gestión educativa. Este aspecto se ve bastante reflejado en las respuestas de las entrevistas en donde algunos docentes manifestaron que “si yo estoy motivado, puedo motivar mucho

mejor a mis alumnos”. Por otra parte, una de las secretarias manifestó que definitivamente “su jefe la motiva y rescata lo positivo de mi trabajo, yo hago mis labores diarias con más gusto y los resultados serán mejores”.

El primer objetivo específico planteó; Identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba  $r$  de Pearson, se encontró que la gestión institucional se encuentra relacionada con el servicio educativo ( $r = 0,52$ ), siendo el valor de significancia igual a 0,000 ( $p < 0,005$ ), resultado que nos indica que existió relación directa, moderada y significativa entre las variables estudiadas.

Estos resultados coincidieron con la investigación realizada por; Pérez, J. (2010) en su investigación titulada administración y gestión educativa desde la perspectiva de la práctica del liderazgo y el ejercicios de los derechos humanos en la escuela normal mixta Pedro Nufio. Entre las conclusiones podemos mencionar que: Las prácticas de liderazgo influyeron en el aseguramiento de los derechos humanos de los/las docentes de la escuela normal mixta Pedro Nufio, con base en los resultados se puede decir que la hipótesis planteada para este estudio es válida, ya que las prácticas de liderazgo en la administración y gestión del director, garantizan el aseguramiento de los derechos humanos de los/las docentes, como se evidencia en grafico 13, en donde según los resultados es calificado por el 61% de los docentes, que consideraron se les respetan sus derecho y siempre y para el 23% lo realiza bastante a menudo, sumado a esto la subdirectora y la secretaria consideran que lo realiza siempre en un 45% y bastante a menudo en un 50% y el director se juzga a sí mismo, que realiza esta práctica en un 70% siempre y bastante a menudo en un 30%.

El presente estudio tuvo como segundo objetivo específico Establecer la relación existente entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba  $r$  de Pearson, se encontró que la gestión pedagógica se encuentra relacionada con el servicio educativo ( $r = 0,52$ ), siendo el valor de significancia igual a 0,000 ( $p < 0,005$ ), resultado que nos indica que existe relación directa, moderada y significativa entre las variables estudiadas.

García, J. (2013) En su investigación titulada la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia. Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r = 77.4\%$ ,  $\text{Chi}^2 = 126.546$ ;  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ; Inercia =  $72.2\%$ ). Además, cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r = 97.1\%$ ;  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ). Si bien es cierto los resultados encontrados muestran un alto nivel tanto en la gestión institucional ( $p = 76.5\%$ ) como en la calidad de servicio educativo ( $p = 71.1\%$ ), es de notar que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo, siendo este uno de los puntos sensibles a tocar en la toma de decisiones. Constatamos que el equipo directivo posee un liderazgo, que debe continuar dando respuesta a las necesidades de los miembros de la comunidad educativa, implicándolos, estableciendo una relación ético- moral, preocupándose por valores como libertad, justicia y equidad; debe fortalecer una visión de la escuela logrando, para su realización, el compromiso de los otros miembros y de la comunidad, convirtiendo a sus docentes en líderes de la actividad educativa de la que es responsable.



El presente estudio tuvo como tercer objetivo específico Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba  $r$  de Pearson, se encontró que la gestión administrativa se encuentra relacionada con el servicio educativo ( $r = 0,59$ ), siendo el valor de significancia igual a 0,000 ( $p < 0,005$ ), resultado que nos indica que existe relación directa, moderada y significativa entre las variables estudiadas.

Carrasco, S. (2002), En su Tesis para optar el grado de Magíster, titulada “gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la unsaca” realiza un estudio descriptivo correlacional. Los resultados encontrados permitieron evidenciar, que la variable gestión educativa se expresa en el nivel regular en todos los aspectos que comprende, es decir gestión administrativa, institucional y curricular, lo cual se refleja en las calificaciones obtenidas. Del mismo modo en cuanto la variable calidad de Formación Profesional, se ha determinado, que los indicadores de calidad por áreas curriculares, apenas alcanzan el nivel regular, distando mucho de los niveles de calidad exigidos por los estándares internacionales que debiera ser de excelencia y con cero margen de error. Este resultado significa que la relación entre las dos variables que conforman el problema de investigación, tiene una relación directa positiva, es decir, la regular Gestión Educativa de la Facultad de Educación.

## Conclusiones

1. Existe una relación significativa entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín
2. Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.
3. Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.
4. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

## Recomendaciones

1. Se sugiere desarrollar una gestión basada en la búsqueda de la excelencia académica, dado que ello permitirá generar nuevos cambios en la organización educativa encaminadas fortalecer los aprendizajes y por tanto la calidad del servicio educativo.
2. Se recomienda desarrollar estrategias encaminadas fortalecer la participación del personal, dado que en ellos se necesita generar el compromiso con el cambio que se requiere para lograr la satisfacción del alumnado, de los padres de familia, de la comunidad educativa.
3. Se recomienda que la gestión institucional este encaminada a rescatar los talentos individuales y conjugarlos para que aprendan a trabajar de manera conjunta, apuntando hacia la mejora educativa, dado que de esta manera se lograra implementar los cambios que se necesitan.
4. Se recomienda que los docentes mejoren su capacidad de gestionar los aprendizajes, dado que esta es la nueva dirección para lograr la satisfacción que se necesita para mejorar la satisfacción de los usuarios de la educación.

## Referencias

- Conde, Y. (2007) Aprendizaje organizacional, una capacidad de los grupos de investigación en la universidad pública. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n44/v26n44a02.pdf>. Recuperado el 7/12/2017.
- Duque (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. En. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Enero a junio de 2005.
- Horovitz, J. (1990). La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Yzaguirre, L. (2005) calidad educativa e ISO 9001 – 200 en México, Reice. Revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, año/vol. 3. Número 1, especial. Red iberoamericana de investigación sobre cambio y eficacia escolar. Madrid, España.
- Lara, R. (2002) La gestión de la calidad en los servicios Conciencia Tecnológica, núm. 19, abril, 2002, p. 0, Instituto Tecnológico de Aguascalientes México.
- Munich y García (1999). Fundamentos de la Administración. Editorial Trillas. Primera Edición. México.
- Pacheco, M. (s.f.) Influencia de la comunicación interna en la gestión del conocimiento y aprendizaje. Disponible en: <http://atlante.eumed.net/wp-content/uploads/comunicacion.pdf>. Recuperado el 7/12/2017.
- Pigozzi, M.J. (2008): Towards an index of quality education. Un informe preparado para el GITE.
- Ropa, B. (2014) Administración de la calidad en los servicios. En Revista Horizonte de la Ciencia 4 (6), julio 2014. FE-UNCP/ISSN 2304 - 4330

Ruiz, G. (s. f.) Gestión institucional. Conceptos introductorios. Disponible en:

<https://www.educ.ar/recursos/91901/gestion-institucional-conceptos-introductorios>. Recuperado el 7/12/2017.

Sánchez, M. y Hernández, Z. (2007) Comunicación del gerente educativo y desempeño de los docentes de la tercera etapa de educación básica Telos, vol. 9, núm. 2, mayo-agosto, 2007, pp. 318-344 Universidad Rafael Bellosó Chacín Maracaibo, Venezuela.

Torres, D. (2007) aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento. Bogotá. Universidad Manuela Beltrán.

Santoma, R. y Costa, G. (2007) calidad del servicio en la industria hotelera. Revisión de la literatura. Disponible en: <http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>. Recuperado el 12/12/2016.

Unesco (2016) Tecnologías educativas al servicio de la calidad educativa. Una propuesta de cambio centrada en los aprendizajes para todos.

## **Apéndices**

### Apéndice A. Matriz de consistência

Gestión educativa y calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación existente entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín</p> <p>Establecer la relación existente entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.</p> <p>Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín</p>





<b>Gestión pedagógica</b>						
9	El docente prepara y planifica su clase evitando la improvisación	1	2	3	4	5
10	Genera un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo de las acciones académicas	1	2	3	4	5
11	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés por aprender en los alumnos	1	2	3	4	5
12	Algunos docentes sólo se preocupan por avanzar su asignatura sin importarles nuestras ideas u opiniones	1	2	3	4	5
13	Se realizan evaluaciones periódicas para verificar el avance académico de los alumnos	1	2	3	4	5
14	Se utiliza los resultados de la evaluación para aplicar medidas pertinentes y oportunas para mejorar el aprendizaje de los alumnos	1	2	3	4	5
15	Existe interés por parte de la Institución Educativa por participar en actividades extracurriculares (feria de ciencias, concursos, etc.)	1	2	3	4	5
16	Los docentes realizan actividades complementarias para fortalecer el aprendizaje de sus estudiantes	1	2	3	4	5
<b>Gestión administrativa</b>						
17	Consideras que en tu centro de estudios existe una buena administración de los recursos económicos	1	2	3	4	5
18	Los recursos propios de la institución son utilizados en su mantenimiento e infraestructura	1	2	3	4	5
19	Existe supervisión sobre el desarrollo de las actividades académicas que realiza el personal de la Institución	1	2	3	4	5
20	Los diferentes ambientes y aulas de la Institución están constantemente ordenados y limpios	1	2	3	4	5
21	Se encuentra satisfecho con la labor que realiza el personal de tu centro de estudios	1	2	3	4	5
22	El alumnado en general conoce el reglamento interno de la Institución Educativa.	1	2	3	4	5
23	Los alumnos participan en la formulación de las normas de convivencia dentro del aula.	1	2	3	4	5
24	Las decisiones que afectan el normal funcionamiento del aula son tomadas en forma vertical y autoritaria	1	2	3	4	5



<b>Tangibilidad</b>						
9	Hay orientación y consejo por parte del docente para el cumplimiento de los objetivos y acciones de aprendizaje	1	2	3	4	5
10	Los docentes realizan actividades complementarias para fortalecer el aprendizaje de sus estudiantes	1	2	3	4	5
11	Los contenidos desarrollados en las diferentes asignaturas promueven el conocimiento y respeto a la biodiversidad existente	1	2	3	4	5
12	Emplea la evaluación como instrumento pedagógico para identificar aciertos y errores de alumnos	1	2	3	4	5
13	En tu centro de estudios se implementa una correcta práctica o una buena conducta en lo relacionado con el medio ambiente	1	2	3	4	5
14	Los servicios higiénicos de la Institución se encuentran en mal estado o sucios	1	2	3	4	5
15	Existe déficit (falta) de mobiliario (sillas, carpetas, etc.) en el centro educativo	1	2	3	4	5
16	El ritmo de trabajo en el aula facilita el cumplimiento de los objetivos propuestos	1	2	3	4	5
<b>Factibilidad</b>						
17	Las estrategias didácticas aplicadas por los docentes contribuyen a su aprendizaje.	1	2	3	4	5
18	Considera que los docentes deberían aplicar otras estrategias didácticas.	1	2	3	4	5
19	Explica razonadamente lo que hará en el aula de clase en cuanto a los contenidos de la materia.	1	2	3	4	5
20	Provee bibliografía suficiente y actualizada sobre los temas desarrollados en clase.	1	2	3	4	5
21	El discurso docente, al desarrollar un tema, evidencia una relación entre conocimientos de diferentes ciencias	1	2	3	4	5
22	Considera que debería aplicar otras estrategias didácticas.	1	2	3	4	5
23	Aplican técnicas adecuadas en la enseñanza.	1	2	3	4	5
24	Establecen con claridad los objetivos de tu aprendizaje	1	2	3	4	5