

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO  
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA 20313  
CALETA DE CARQUIN .**

**PRESENTADO POR:**

Bach: Karina Milagros Vargas Collantes

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA  
SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

**ASESORA**

Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera

**HUACHO – Perú**

**2022**

# **TESIS DE GRADO**

**ASESORA:** Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
HUACHO  
2021**

---

Dra. CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA

**ASESOR**

---

Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY

**PRESIDENTE**

---

Dra. DELIA VIOLETA VILLAFUERTE CASTRO

**SECRETARIO**

---

M(a). CARMEN OLGA PABLO AGAMA

**VOCAL**

### **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a mi hijo, esposo y padres por haber confiado siempre en mí y por sus consejos que hasta ahora me ayudan a perseverar en mis metas.

**Karina**

## **Agradecimiento**

A Dios por la vida, la salud y la fuerza que me da acompañado en este tiempo de difíciles pruebas.

A mi familia por su apoyo y su compañía en todo momento.

A mi asesora Dra. Charito Becerra por apoyarme en todo momento para lograr mi meta que es obtener mi maestría.

A la UNJFSC, por darme esta oportunidad de continuar estudiando y que hoy se ve cristalizado

Karina Milagros Vargas Collantes

## INDICE

Carátula.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii

### **Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.5. Delimitación del estudio.....	18
1.6. Viabilidad del estudio.....	19

### **Capítulo II MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
2.2.3. Antecedentes locales.....	27
2.2. Bases Teóricas.....	28

2.3. Bases filosóficas.....	42
2.4. Definiciones de términos básicos.....	43
2.5. Hipótesis de la investigación.....	45
2.6. Operacionalización de variables.....	45

### **Capítulo III METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico.....	47
3.1.1. Tipo de investigación.....	47
3.1.2. Nivel de investigación.....	47
3.1.3. Diseño.....	47
3.1.4. Enfoque.....	48
3.2. Población y muestra.....	48
3.2.1. Población.....	48
3.2.2. Muestra.....	48
3.3. Técnicas para recolección de datos.....	49
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	50

### **Capítulo IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados.....	53
----------------------------------	----

### **Capítulo V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados.....	69
-----------------------------------	----

### **Capítulo VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones.....	71
6.2. Recomendaciones.....	72

### **Capítulo VII: REFERENCIAS**

7.1. Fuentes documentales.....	74
7.2. Fuentes bibliográficas.....	76
7.3. Fuentes electrónicas.....	77

### **ANEXO**

01. Matriz de consistencia .....	80
02. Cuadro de operacionalidad de variables.....	82
03. Instrumento para la toma de datos.....	84

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultado de los indicadores de la Gestión organizativa.....	53
Tabla 2. Resultado de los indicadores de la Gestión administrativa.....	54
Tabla 3. Resultado de los indicadores de la Gestión pedagógica.....	56
Tabla 4. Resultado de los indicadores de la Gestión comunitaria.....	57
Tabla 5. Resultado de los indicadores de la Formación Técnica.....	59
Tabla 6. Resultado de los indicadores de la Formación humana.....	60
Tabla 7. Resultado de los indicadores de la comunicación.....	61
Tabla 8. Resultado de los indicadores de la responsabilidad.....	63
Tabla 9. Cuadro Pruebas de normalidad.....	64
Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman entre gestión educativa y calidad de servicio.....	65
Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman entre gestión organizativa y calidad de servicio.....	66
Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	67
Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman entre gestión pedagógica y calidad de servicio.....	67
Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman entre gestión comunitaria y calidad de servicio.....	68

## INDICE DE TABLAS

Figura 1. Resultado de los indicadores de la Gestión organizativa.....,	53
Figura 2. Resultado de los indicadores de la Gestión administrativa.....	54
Figura 3. Resultado de los indicadores de la Gestión pedagógica.....	56
Figura 4. Resultado de los indicadores de la Gestión comunitaria.....	57
Figura 5. Resultado de los indicadores de la Formación Técnica.....	59
Figura 6. Resultado de los indicadores de la Formación humana.....	60
Figura 7. Resultado de los indicadores de la comunicación.....	61
Figura 8. Resultado de los indicadores de la responsabilidad.....	63
Figura 9. Cuadro Pruebas de normalidad.....	64
Figura 10. Correlación de Rho de Spearman entre gestión educativa y calidad de servicio.....	65
Figura 11. Correlación de Rho de Spearman entre gestión organizativa y calidad de servicio.....	66
Figura 12. Correlación de Rho de Spearman entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	67
Figura 13. Correlación de Rho de Spearman entre gestión pedagógica y calidad de servicio.....	67
Figura 14. Correlación de Rho de Spearman entre gestión comunitaria y calidad de servicio.....	68

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin en el año. **Metodología:** el estudio es de tipo básica, porque se revisó posturas teóricas sobre las variables investigadas. A nivel de estudio corresponde al nivel correlacional, dado que según los resultados obtenidos se correlacionan ambas variables. El diseño corresponde a la no experimental, pues no se manipuló ninguna de las variables; por el contrario, se investigó en su estado natural. El enfoque cuantitativo, porque el trabajo de investigación se organizó con datos numéricos recogidos del campo, las cuales, se encaminaron en un proceso riguroso para alcanzar los objetivos. La población fue integrada por 102 padres de familia de la APAFA de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, **Resultados.** Basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de  $0=0.742$ , el cual puede clasificarse como positiva alta y muy significativa con  $p = 0,00$ . **Conclusiones.** Se ha demostrado que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 del

**Palabras claves:** Gestión educativa y Calidad de servicio

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between educational management and quality of service in the 20313 Caleta de Carquin Primary Educational Institution.

**Methodology:** the study is of a basic type, because theoretical positions on the variables investigated were reviewed. At the study level, it corresponds to the correlational level, since both variables are correlated according to the results obtained. The design corresponds to the non-experimental one, since none of the variables were manipulated; rather, it was investigated in its natural state. The quantitative approach, because the research work was organized with numerical data collected from the field, which was conducted in a rigorous process to achieve the objectives. **The population** was made up of 102 parents from the APAFA of the Elementary Educational Institution 20313 Caleta de Carquin, **Results.** Based on the results obtained in the Spearman Rho Test of  $\rho = 0.742$ , which can be classified as high positive and highly significant with  $p = 0.00$ .

**Conclusions.** It has been shown that there is a significant relationship between educational management and quality of service in the Primary Educational Institution 20313 of the

**Keywords:** Educational management and Quality of service

## INTRODUCCIÓN

Entendiendo la amplitud de la variable gestión educativa el estudio se ha centrado en la fundamentación de sus dimensiones gestión organizativa, administrativa, pedagógica, comunitaria y su relación con la calidad de servicio, por cuanto se considera de vital importancia su implementación para el beneficio de los directivos, plana docente, personal administrativo y estudiantes de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin. La gestión educativa resulta fundamental porque a través de este nivel de dirección se elabora y se pone en práctica los proyectos que se plantea la institución, orientados a la visión y misión institucional. La realidad actual de nuestro sistema educativo nos está mostrando que las instituciones padecen de serias deficiencias de gestión, en la que uno de los factores es la falta de un programa de información interna para participar en la planificación institucional. Otro factor es la falta de identidad de los actores educativos para asumir responsabilidades tanto en el trabajo de planificación como en la ejecución de las acciones que se desprenden desde el trabajo institucional hacia la comunidad.

En esa dirección, la investigación se realizó cumpliendo cada uno de los lineamientos del reglamento de grados y títulos emitidos por la UNJFSC. para la realización de investigaciones científicas que comprende los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** Se precisa la descripción de la realidad problemática, la presentación de los problemas y los objetivos de alcance general y específico; así como la justificación y la delimitación del estudio. Referentes al objeto de estudio sobre la gestión educativa y la calidad de servicio.

**Capítulo II:** Se presenta todo el marco teórico, conformada por las bases teóricas y los antecedentes que respaldan la realización del estudio; así mismo, se encuentra la formulación de las hipótesis y las definiciones de los términos más usados.

**Capítulo III:** Comprende todo lo referente a la metodología, además de la población de estudio y la muestra, utilizándose la encuesta para obtener información objetiva y precisa. También se encontrará la operacionalización de las variables.

**Capítulo IV:** Se exhibe los resultados que se obtuvo a partir de las informaciones recogidas, los cuales están representados en figuras y tablas, mostrando los niveles y correlaciones de las variables en estudio.

**Capítulo V:** Se encontrará la discusión del resultado, las conclusiones y las recomendaciones, que permitirán revertir el estado en que se encuentra la situación.

**Capítulo VI:** Se presenta las múltiples fuentes de información utilizadas para sustentar teóricamente la investigación, tanto las fuentes hemerográficas, bibliográficas y electrónicas.

## Capítulo I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

Diversos estudios destacan la relación entre la adecuada gestión educativa y el éxito de la calidad de servicios educativos y con ello el éxito de los cambios educativos, por lo que merece especial atención al rol de un director y otros directivos que conducen un organismo educativo, tal es tomar en cuenta las capacidades de este.

Siendo una de las capacidades de todo directivo que merece especial atención en la forma cómo conduce la institución educativa es decir el proceso y tipo de gestión educativa que puede imitar o promover cambios organizacionales en un centro educativo.

Es conocido, que para direccionar el destino de las Instituciones Educativas públicas en general se requiere cumplir ciertos requisitos de la carrera pública magisterial de acuerdo a la ley Nro. 29944 aprobada mediante el Decreto Supremo Nro.017-2019-MINEDU. Y entre otros Decretos Legislativos complementarios como la 1494 y 1493. Disposiciones y normatividades que exige una evaluación para medir las capacidades de gestión en la parte administrativa de un centro escolar, es así que para un profesor de aula con posibilidades de asumir cargo administrativo en su centro de trabajo, no es suficiente solo sumar años de experiencia como docente de aula sino también requiere estar capacitado y actualizado, sin embargo a la actualidad a pesar de muchas exigencias y nuevas disposiciones establecidas desde el estado para cumplir otros estándares de calidad docente, muchos no están preparados tampoco en la capacidad de realizar una gestión administrativa esperada que garantice la calidad de servicio educativo, es importante las capacitaciones y aptitudes personales necesarias

para asumir el cargo como gestor organizacional, que exprese liderazgo, capacidad de trabajo en equipo, saber delegar funciones, razón de este estudio por lo que se observa dificultades en la gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa primaria 20313 del distrito de Caleta de Carquin. Cabe precisar que a ello se suma una preocupación por darle una mirada a la forma de cómo está funcionando la parte de la gestión organizativa, administrativa, comunitaria y pedagógica y otras características propias que un director o autoridad educativa que implique un buen direccionamiento de la institución educativa considerando la parte del liderazgo, capacidad de trabajo en equipo así lo sostiene. Sañudo L. (2006) la gestión institucional se define como un “Proceso mediante el cual se organizan las interacciones afectivas, sociales y académicas de los individuos que son actores de los complejos procesos educativos y que construyen la institución educativa para lograr la formación de los individuos y de los colectivos” (p. 07).

Cabe precisar, esta realidad se refleja en la gestión de parte de los directores que pasaron por la conducción en la administración de la Institución Educativa Primaria 20313 del distrito de Caleta de Carquin, donde el estilo de gestión que predomina no es el más adecuada, por la larga práctica que tiene habiéndose convertido en una problemática casi cotidiano en los años de servicio que ofrece y tiene la institución educativa. El limitado conocimiento y preparación de los directores en gestión educativa, así como el poco asesoramiento en cuanto a la mantención de la calidad de servicio educativo de parte de las UGELS y la Dirección Regional de Educación de la Región Lima genera desconocimiento en cuánto se refiere a determinadas estrategias para mantener adecuadamente los procesos administrativos, tendientes a generar cambios organizacionales en el sector.

Además, el desinterés, la apatía, la poca identificación de directores y docentes en la realización de actividades de la Institución Educativa Primaria 20313 del distrito de Caleta de Carquin, es permanente, reflejándose en la improvisación, la indiferencia y poca integración a participar en las actividades de proyección social y conexión con la comunidad. Por otro lado en muchas ocasiones algunos pocos docentes emprendedores que promueven y realizan innovación no son estimulados, ni valorados por el trabajo que realizan, razón por la que se refleja una escasa gestión pedagógica, es notoria también las existencias de celo profesional, egoísmo, actitudes defensivas

y muchos conflictos internos no resueltos que se traduce en ruptura de relaciones interpersonales y laborales que al final afecta la gestión educativa y la calidad de servicios de toda organización educativa. Por esa razón se formula la siguiente pregunta de investigación ¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquín?.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquín?

### **1.2.2. Problema Especifico**

¿De qué manera se relaciona la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquín?

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquín?

¿De qué manera se relaciona la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquín?

¿De qué manera se relaciona la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquín?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquín.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.

Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.

Determinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

## **1.4. Justificación de la investigación.**

### **1.4.1. Justificación teórica.**

Mendoza, J. (2013) afirma:

“La educación educativa no es ajena a los cambios, por este motivo los sistemas educativos enfrentan importantes desafíos para dar respuestas oportunas y pertinentes a las nuevas necesidades de formación de los ciudadanos del siglo XXI” (p.57). Tales desafíos están siendo solventados mediante la implementación de procesos modernos de administración escolar, como la Gestión Educativa., razón importante de este estudio que contribuirá con información valiosa para entender cómo la Gestión Educativa se relaciona con la Calidad de Servicios en la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin para el desarrollo de la educación en el distrito.

### **1.4.2. Justificación práctica**

La presente investigación resultará siendo un aporte importante para la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin y para futuras investigaciones e interesados en esta la línea de investigación de la “gestión educativa y servicios de calidad educativa” de ahí la identificación y explicación de la relación existente entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicios en una organización educativa que implique cambios significativos en las diferentes regiones de nuestro país.

### **1.4.3. Justificación metodológica.**

Los instrumentos y técnicas en el presente estudio podrán ser utilizados en investigaciones similares, asimismo todo los procedimientos para la construcción del planteamiento del problema, marco teórico, metodología y resultados del estudio, estará basadas en los parámetros dados por la American Psychological Association (APA).6ta. Edición.

## **1.4.Delimitación del estudio.**

### **1.5.1. Delimitación teórica**

El estudio tiene como base, las revisiones teóricas sobre gestión educativa basadas en las posturas de Arellano, G. (2017) y la variable calidad de servicio en las teorías de Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005) y otros autores e investigaciones previas revisadas para el presente estudio.

### **1.5.2. Delimitación espacial.**

La investigación será realizada en el distrito de Carquin provincia de Huaura de la Región Lima.

### **1.5.3. Delimitación temporal**

El periodo de la investigación será en un plazo de 8 meses desde el mes de octubre 2021 a mayo del 2022.

#### **1.5.4. Delimitación social**

La investigación considerará como población objeto de estudio a todos los varones y mujeres entre padres de familia de toda la comunidad usuaria de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

El estudio, es viable porque dispone de los recursos humanos, materiales, bibliográficos y financiero, también será factible la investigación, dado que se contará con el apoyo de la población usuaria de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, para la aplicación de las encuestas y la coordinación previa para las facilidades los días de trabajo de campo. Asimismo, se considerará la confidencialidad de la información obtenida por los encuestados durante la aplicación del instrumento de forma voluntaria y anónima.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

Para abordar la presente investigación es necesario conocer estudios previos sobre los temas que se abordará a partir de teoría y posturas de diversos autores, asimismo es necesario la revisión las conclusiones y resultados de investigaciones relacionados a este proyecto de investigación.

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Bastidas, V. (2018) Tesis de maestría *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Respaldada por la Universidad de Barcelona España. El objetivo de la tesis es, Diseñar una estructura organizacional que mejore la calidad del servicio del Centro de Educación Inicial Martín Lutero, con la aplicación de buenas prácticas administrativas. Metodología, el estudio es de tipo aplicada de diseño experimental, Se planteó un muestreo aleatorio simple, se aplicó una encuesta dirigida a los padres de familia y con una población finita donde la muestra para este caso estuvo 52 constituida por el personal docente, administrativo y de apoyo del centro educativo, conformado de la siguiente forma: 18 Docentes, 5 Personal Administrativo y 2 Personal de soporte y se complementó con la investigación documental de las buenas prácticas administrativas basada en teorías, publicaciones y textos con la finalidad de sustentar el presente trabajo. Conclusiones, se identificó que existían dificultades en los procesos, funciones y las relaciones entre el personal del Centro Educativo por falta de una estructura

organizacional y definición de procesos, La herramienta del análisis FODA identificó debilidades que se deben eliminar y las oportunidades que se debe aprovechar frente a los competidores, Con la investigación realizada, se identificó el diagnóstico situacional del Centro de Educación Inicial que permitió definir la estructura organizacional de acuerdo a las necesidades que se requiere con sus procesos y funciones definidas.

Riffo, H. (2014) Tesis doctoral *Gestión educacional y resultados académicos en Escuelas Municipales*. Respaldada por la Universidad Autónoma de Barcelona. España. La investigación tuvo como propósito conocer la eficacia de dos generaciones de planes de mejoramiento educativo en la superación de los resultados académicos medidos por el sistema de medición de la calidad de la educación, SIMCE, en establecimientos municipales del país. Relacionar estos resultados y las prácticas de mejoramiento del liderazgo, gestión curricular y convivencia escolar definidas en los planes de mejoramiento de la generación del sistema de aseguramiento de la calidad de la gestión escolar, SACGE, y aquellos financiados por la Ley de Subvención escolar preferencial. Las investigaciones sobre escuelas efectivas respaldaron el estudio. Se utilizó metodología cuantitativa no experimental descriptiva de carácter correlacional, también cualitativa para analizar ciertas variables. La población la constituyeron 211 establecimientos adscritos al SACGE el año 2004. La muestra la conformaron 51 establecimientos que respondían a los criterios de selección. Para recolectar información se utilizaron informes finales de resultados de autoevaluación, informes de resultados SIMCE, planes de mejoramiento educativo y entrevistas a equipos directivos de los establecimientos del estudio. Los resultados muestran que no existe relación entre los resultados del SIMCE y las prácticas de liderazgo, gestión curricular y convivencia escolar, independiente del tamaño de la escuela, dado el bajo nivel de desarrollo de las prácticas. Como conclusión se estableció que aquellos que construyen capacidades en sus equipos mejoran sus resultados y la Ley de Subvención escolar preferencial es un valioso instrumento para la mejora. Se recomendó implementar políticas de perfeccionamiento a directivos para transitar hacia un liderazgo centrado en el aprendizaje.

Capacho, E. y Rincón, G. (2018) Tesis *La Gestión Educativa y sus Implicaciones en las Instituciones Educativas en Tiempos de Posacuerdo*. Respaldado por Universidad de Javeriana Bogotá. El estudio se plantea como objetivo El estudio busca comprender los procesos de gestión Educativa que se configuran al interior de las instituciones educativas oficiales como respuesta al posacuerdo a partir de los contextos en que se desarrolla. La metodología se ubica en una perspectiva cualitativa con estudio de caso múltiple en cuatro localidades de Bogotá D.C.: Bosa, Engativá, Suba y Usme. Se desarrolla a través de veinticuatro entrevistas semi estructuradas realizadas al equipo de gestión de las instituciones educativas; se establecen cinco unidades de análisis articuladas al objetivo: la mirada de la institución en el marco del posacuerdo, el marco de la política determina la gestión de este proceso, acciones de la gestión: desde la obligatoriedad en relación con la comprensión del contexto, articulación con prácticas curriculares y tensiones, obstáculos y posibilidades. Se identificó que las instituciones educativas oficiales no están preparadas para asumir el posconflicto; la gestión está centrada en la solución de otros conflictos derivados de las relaciones cotidianas y aún no logran dimensionar los conflictos que pueden derivarse del posconflicto; las políticas educativas están descontextualizadas frente a las realidades institucionales; el contexto influye en la realización de actividades al interior de las instituciones educativas. Entre otras conclusiones se encontró que, la gestión en términos de posacuerdo no se está pensando, sino que responde a la inmediatez y, por tanto, la institución se comprende como un espacio normativo que genera tensiones.

Ramírez, C. (2012) Tesis titulada *La Gestión Educativa (Ge) En La Educación Básica Y Media Oficial De Manizales: Un Análisis Desde Las Teorías Administrativas Y Organizacionales*. Respaldada por la Universidad Nacional de Colombia. El objetivo de la tesis, Determinar cuáles son las teorías organizacionales y Administrativas presentes en el quehacer del directivo docente. Metodología, Se realizaron once (11) entrevistas semi estructuradas, a igual número de Directivos Docentes de Instituciones Educativas del Municipio de Manizales, se revisaron once (11) Proyectos Educativos Institucionales – PEI y se encuestaron 327 profesores en 33 Colegios de la ciudad de Manizales; los resultados obtenidos de las entrevistas y de los análisis de los PEI fueron interpretados en el programa Atlas ti y los resultados de las encuestas aplicadas a los profesores se

analizaron en SPSS; los datos relacionados con el número de Colegios, sus Directivos, la ubicación de los mismos y los datos de contacto, fueron suministrados por la Secretaría de Educación del municipio de Manizales. Conclusoens, Se percibe una diferencia entre las opiniones de los profesores frente a las opiniones de los Directivos Docentes, puesto que los primeros, consideran que las variables que están relacionadas con la Calidad de la educación y las relacionadas con la estructura organizacional son vistas desde el enfoque Estratégico y, aquellas que tienen que ver directamente con el individuo las consideran desde el enfoque Humanista; mientras que los Directivos Docentes presentan una influencia marcada por el enfoque Humanista. Desde una mirada netamente administrativa, se logra determinar mayor coherencia en la manera cómo perciben los procesos y ven a la IE los profesores, puesto que en sus respuestas se infiere relación entre variables y perspectiva administrativa.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Mantilla, S. (2019) Estudio titulado “*Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016*”. Respalda da por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima. La investigación tiene como objetivo demostrar si existe relación entre la gestión educativa y la calidad educativa en la institución educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016. El estudio es de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de método hipotético-deductivo y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 103 docentes del nivel primaria y secundaria de las diferentes áreas de la IEE Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016. Se recopiló la información mediante la técnica de la encuesta, por lo que, se elaboró un cuestionario para la variable gestión educativa y otro para la variable calidad educativa, los cuales constan de 20 ítems para cada una. Para el sustento teórico de la gestión educativa se tomó los aportes de Martínez (2012) en su libro Administración educativa, y para la calidad educativa al IPEBA (2013) que es el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. Los datos fueron procesados e interpretados mediante tablas y figuras. Se hizo inferencia de las hipótesis, obteniendo un valor  $r = 0,925$ ,  $p\text{-valor} < 0,05$  para la hipótesis general. Es decir, se tuvo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y de aceptar la hipótesis general. Por lo que, se concluyó que existe relación muy alta,

positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad educativa en la IEE Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016.

Veramendi, E. (2019) en su tesis de maestría “*Gestión educativa y calidad educativa I.E. 5123 Francisco Bolognesi. Ventanilla, 2019*”. Estudio respaldado por la Universidad César Vallejo Sede Lima. Esta investigación tuvo objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad educativa. El método utilizado fue el hipotético – deductivo. El tipo de estudio fue básico, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra fue de tipo no probabilístico y estuvo conformada por 70 docentes de la Institución Educativa Francisco Bolognesi de Ventanilla. Los cuestionarios utilizados fueron diseñados en base a las definiciones y lineamientos teóricos del Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas (2011) y la UNESCO (2007) en ambos casos los instrumentos fueron validados y sometidos a la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach. Los datos recolectados se procesaron estadísticamente y se obtuvieron resultados que permitieron llegar a la conclusión que: la gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad educativa de la I.E. 5123 Francisco Bolognesi Ventanilla, 2019. El p-valor es de  $,000 < ,050$  y el valor del coeficiente de correlación es de  $Rho = ,808$ . Lo cual indica una correlación positiva alta. De ahí que, si se mejora la gestión educativa es altamente probable que se mejore la calidad educativa a nivel institucional.

Tapia, V. (2015) En su tesis de maestría titulada “*La Gestión Educativa de las Directoras y su Relación con la Calidad Educativa en las Instituciones Educativas Iniciales del Distrito de Macusani 2015*”. Estudio respaldada por la Universidad Nacional del Altiplano Puno. El estudio se planteó como objetivo general: Determinar el tipo de correlación que existe entre la gestión educativa de las Directoras y la calidad educativa en las Instituciones Educativas Iniciales del distrito de Macusani en el año académico 2014. La gestión educativa de las directoras tiene una correlación positiva alta con la calidad educativa en las instituciones educativas iniciales del distrito de Macusani en el año académico 2014. La investigación corresponde al tipo descriptivo

y el diseño de investigación es correlacional. Se determinó como población de investigación a todas las directoras y docentes de las ocho Instituciones Educativas Inicial del distrito de Macusani todas estas instituciones educativas son de educación básica regular. La técnica de recolección de datos que se utiliza es la encuesta y el instrumento es el cuestionario: nuestro cuestionario consta de dos partes; la primera es sobre la gestión educativa de las directoras, que está conformada por 17 ítems y la segunda parte es para identificar la calidad educativa, también conformada por 27 ítems que hacen un total de 44 ítems. Este instrumento se aplica a las docentes. Los datos recogidos, se realiza la distribución de frecuencias en los respectivos cuadros y gráficos que se ubican en el capítulo IV. Aplicando la correlación,  $r$  de Pearson, se llega al resultado de  $r = 0.812$ ; cuyo resultado significa que hay una relación positiva alta entre las variables: gestión educativa de las directoras de las Instituciones Educativas Iniciales y la calidad educativa en las Instituciones Educativas Iniciales en el distrito de Macusani, 2014. En este sentido se demuestra la verdad de la hipótesis de la investigación.

Sánchez, D. (2015) En su tesis de maestría titulada “*La Gestión Educativa y el Aprendizaje Significativo Según los Estudiantes de la Institución Educativa San Vicente de Paul, Ugel 06, 2015*”. Respaldada por la Universidad Nacional Hemilio Valdizan de Huánuco. La presente investigación tuvo como objetivo principal: analizar la relación entre la variable, aprendizaje significativo y gestión educativa. La investigación es descriptivo correlacional, se realizó un estudio transaccional y la muestra es probabilística aleatoria simple de 128 sujetos. Se administró las encuestas de aprendizaje significativo y de gestión educativa a los estudiantes. Los resultados indicaron que evidencia para concluir que existe una relación entre aprendizaje significativo y gestión educativa; porque la mayoría indico que casi nunca se poden en evidencia sus capacidades y actitudes. Asimismo con respecto a la gestión educativa la mayoría señalo que solo a veces se pone de manifiesto la gestión pedagógica y la gestión administrativa.

Peralta, L. (2019) En su tesis de maestría titulada "*Gestión Educativa y Práctica Docente en las Instituciones Educativas de Nivel Primario del Distrito de Chanchamayo 2018*". Estudio respaldado por la Universidad César Vallejo Sede Lima. La tesis se planteó como objetivo: El objetivo fue: Determinarla relación que existe entre la gestión educativa y la práctica docente en las instituciones educativas de nivel primario del distrito de distrito de Chanchamayo -2018. La hipótesis general formulada fue: Existe relación directa y significativa entre la gestión educativa y la práctica docente en las instituciones educativas de nivel primario del distrito de distrito de Chanchamayo -2018 La investigación, pertenece a la investigación básica y como método se utilizó el método cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional, para la muestra se tomó a 158 docentes de las instituciones educativas de nivel primario del distrito de distrito de Chanchamayo -2018. Finalmente se concluye que con un nivel de significancia del 5% que existe una correlación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la Práctica Docente en las instituciones educativas de nivel primario del distrito de distrito de Chanchamayo -2018, estableciéndose que a mejor gestión educativa, existe mejor práctica docente.

Vargas, J. (2020) En su tesis de maestría titulada "*Clima institucional y su relación con la calidad de la gestión educativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Rioja, San Martín, en el año 2019*" Respaldada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM. La presente tesis se planteó principal objetivo determinar la relación entre las variables clima institucional y calidad de la gestión educativa. El trabajo se desarrolló en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Rioja, ubicado en el departamento de San Martín, en el año 2019. Se desarrolló con un enfoque de naturaleza cuantitativa y es descriptivo correlacional, de corte transversal. Se aplicó una encuesta, la cual fue administrada a un total de 30 personas. Para la comprobación de las hipótesis se utiliza la prueba estadística de coeficiente de Spearman. Se concluye que entre el clima institucional y la calidad de la gestión educativa se halló una correlación positiva débil 0,298 y el p-valor es de 0,012, que, de acuerdo a la regla de decisión, muestra la existencia de

relación entre las variables. Como recomendación final se indica la necesidad de abordar futuros estudios sobre estos temas pero desde la perspectiva de otros integrantes de la institución como: miembros administrativos y estudiantes, para reforzar los conocimientos sobre la relación de ambas variables.

Chipana, M. (2015) Tesis “*Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro-2013*”. Respaldada por la UANCV Juliaca Puno. Se planteó principal objetivo determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro-2013 En cuanto a la metodología, la tesis es definida de tipo descriptivo - correlacional, basado en el enfoque cuantitativo; cuya. La muestra es de 381 docentes, directivos y jefes de área de gestión pedagógica. En suma, a través de la prueba estadística de Chi Cuadrada el valor de la  $X^2 = 48.879$  en la hipótesis general; en tanto, existe una relación directa y positiva entre la gestión pedagógica con la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de estudio. Conclusión, existe una relación directa y positiva entre las variables de la gestión pedagógica y calidad de aprendizaje en un 0.58 de grado de relación, lo cual queda confirmada que la comprensión lectora destacada en ambos grupos es el nivel de proceso, que en la UGEL San Román es de 61.4% y Azángaro 57.6%. Por otra parte en la competencia de matemática resalta la UGEL San Román en proceso con un 43.5% y en Azángaro en inicio a 60.7%, lo que indica que en ambos lugares los estudiantes no logran su aprendizaje para el grado requerido.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Vilca, G. (2020) en su trabajo de investigación titulado *Gestión Educativa y Calidad de la Formación en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú, Sede Puente Piedra - 2018*. Respaldada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El objetivo planteado por la investigación fue: Objetivo. Establecer de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la formación en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú, Sede Puente

Piedra-2018. Método. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental correlacional de corte transversal, la población fue de 824, distribuidos en 24 efectivos policiales y 800 docentes, de la cual se obtuvo una muestra aleatoria estratificada de 199 encuestados (24 efectivos y 175 docentes). Materiales. Se elaboró un cuestionario para medir las variables gestión educativa y la calidad de la formación del Suboficial de la Policía Nacional del Perú en la Sede de Puente Piedra, Lima, el cual fue validado y confiable. Resultados. El 13% (27) de los encuestados respondieron estar en desacuerdo, 36% (72) ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 12% (24) estuvieron de acuerdo con la gestión educativa y la calidad de la formación en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú. Conclusiones. Al contrastar la hipótesis de la investigación con la prueba no paramétrica Rho de Spearman se llegó a comprobar que la gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad de la formación en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú, Sede Puente Piedra -2018.

Otazú, O. (2021) Tesis doctoral, *“La Gestión Educativa de la Ugel N°09 - Huaura en la Enseñanza del Idioma Ingles en las Instituciones de Educación Primaria del Distrito de Santa María, Provincia de Huaura, Año 2020”*. Respaldada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Objetivo: El objetivo del estudio es determinar la existencia de una relación significativa entre la Gestión Educativa de la UGEL N°09-Huaura y la Enseñanza del Idioma Ingles en las Instituciones de Educación Primaria en el distrito de Santa María. Metodología: El estudio es de tipo explicativa, de enfoque cuantitativo, la investigación es no experimental; transaccional correlacional. La población fue de 60 personas, 04 trabajadores de la UGEL N°09, 08 directoras, y 48 profesoras de las Instituciones de Educación Primaria, La técnica de recopilación de datos fue el cuestionario: la encuesta N°1, que midió la Gestión Educativa y la encuesta N°2 que midió la Enseñanza del Idioma Ingles. Resultados: de los 60 encuestados se encontraron niveles de la Gestión Educativa, las cuales son: nivel alto con un 10,00% (6), un nivel medio con un 90,00% (54) y respecto a la Enseñanza del idioma Ingles alcanza un nivel medio 65,00% (39) y un nivel bajo del 35,00% (21). Conclusiones: En este estudio se llegó a la conclusión que si existe una relación significativa entre las variables de Gestión Educativa de la UGEL N°09 y la Enseñanza del Idioma Ingles en las Instituciones de Educación Primaria del distrito de Santa

María, Provincia de Huaura. Por lo tanto, las directoras (es), las profesoras y profesores tienen que conocer y dar cumplimiento a las normas educativas vigentes, que son emitidas por el MINEDU con respecto a dar una Educación de Calidad.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Gestión educativa**

#### **2.2.1.1. Definición**

Es importante las revisiones teóricas para comprender y direccionar con claridad el objeto de estudio de la presente investigación, dado que la gestión educativa y calidad de servicio, en este contexto de la emergencia sanitaria ha cambiado la dinámica tradicional de la gestión y administración de todo el sector educación.

En ese entender la CIEC. (2015) Define:

El término Gestión proviene del latín “gestio”, y evoca la acción y la consecuencia de realizar trámites con eficiencia y prontitud, lo que hace posible la realización de una operación, un asunto, un proyecto, un anhelo cualquiera, etc. En materia de procesos, la globalización ha obligado a las sociedades contemporáneas a realizar cambios profundos en sus componentes fundamentales, tal es el caso de la educación. (p.22)

De modo que, la gestión educativa se debe entender como el proceso orientado a la consecución de fines y objetivos que integra la acción organizativa de los actores comprometidos con los servicios a favor de la atención integral de la primera etapa de la formación educativa.

Según Sañudo, L. (2006), la gestión educativa es un “proceso mediante el cual se organizan las interacciones afectivas, sociales y académicas de los individuos que son actores de los complejos procesos educativos y que construyen la institución educativa para lograr la formación integral de los colectivos estudiantiles”. (p.07). En efecto, la gestión es un proceso complejo en el que se relacionan de forma sistémica un conjunto de factores que inciden directamente en la calidad de los servicios ofrecidos en los centros de atención para la educación básica. De este modo, su campo de acción abarca

los aspectos organizativos, administrativos, pedagógicos y comunitarios que se construyen con las interacciones de todos los participantes de la institución.

Así, la gestión institucional para la atención de la primera infancia constituye una comunidad de aprendizajes en la que todos los involucrados son responsables, primero, de lograr los objetivos para los que fue creado el centro, espacio o entidad de atención; segundo, de responder a la Observación General sobre los derechos del niño en la primera infancia. Esta última tiene como fin garantizar una atención de calidad a los niños en todos los aspectos que se vinculen directa e indirectamente con su desarrollo, aprendizaje y vida.

Desde esta perspectiva, los organismos e instituciones rectoras de la educación han elaborado algunas políticas de transformación de la gestión institucional en las áreas directivas, pedagógicas, administrativas, financieras y comunitarias. El liderazgo de los directivos debe buscar un ejercicio de la autoridad más horizontal, promoviendo la participación activa desde el diálogo, la reflexión y la comprensión para la toma de decisiones. Esta nueva mirada impulsa una formación distinta entre los actores educativos y suscita cambios profundos en las interacciones que se generan entre sus miembros, la comunidad y otras instituciones

Los tiempos y las necesidades humanas actuales abren el camino para un enfoque sobre la gestión institucional de la primera infancia que, desde lo local, posibilita la conformación de una sociedad democrática, participativa y protagónica, en la que se respetan y privilegian lo personal, la diversidad física y cultural, el pluralismo de las ideas, los derechos humanos, la equidad, la inclusión y la igualdad de género. Nuestro gran desafío es seguir trabajando por los derechos que tienen nuestros niños y niñas a vivir en un mundo que les pertenece y del que también forman parte.

Entonces, podemos decir que los conceptos de gestión orientadas a la realidad de las organizaciones educativas, se define la gestión educativa como el conjunto de actividades sistemáticamente definidas y coordinadas para ejecutar y controlar todos los procesos que se desarrollan en una organización escolar; tal como afirma Ogalla, el sistema de gestión es el conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplean para garantizar que la escuela realiza con calidad, todas las tareas necesarias para alcanzar su visión, misión, metas y objetivos.

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

La gestión educativa se deriva de la administración científica por lo tanto se sostiene que para una mejor conducción se toma en cuenta los siguientes elementos: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Al respecto, Linares (2006, p. 44) sostuvo que los elementos de la gestión educativa están organizadas con fines didácticos, pues en la práctica es un conjunto; es decir son interdependientes entre sí, y que es imposible hablar de una sin abordar las demás.

**La Planificación.-** Al proceso de selección de objetivos y metas y a las acciones más apropiadas a tomar para afrontar el futuro de la empresa, se le llama proceso de planificación. La planificación es un proceso de proyección realista, hacia el futuro y es lógica actitud de prever el curso de acontecimientos cambiantes en los cuales sabemos que vamos a operar.

**Organización.-** Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

**Dirección.-** La función de dirección, es hacer que todos los miembros de la organización deseen alcanzar los objetivos que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo. La dirección significa realizar las actividades establecidas en el plan bajo la dirección de una autoridad como es el gerente, o director.

**Coordinación.-** Significa relacionar, unir y armonizar todo los actos y esfuerzos del pleno de trabajadores.

**Supervisión.-** La supervisión, es una práctica permanente en la empresa y consiste fundamentalmente en contrastar lo que va sucediendo con lo planificado, a fin de conocer las desviaciones que existen, qué causas las han originado y que soluciones se pueden proponer para corregirlas.

### 2.2.1.3 Dimensiones de la Variable Gestión Educativa.

Arellano, G. (2017) estructura la gestión educativa en cuatro dimensiones: dimensión organizacional, pedagógica, administrativa y comunitaria.

#### 2.2.1.3.1 Dimensión organizacional

La organización de los centros, espacios y entidades de atención a la primera infancia es vital. Esta debe reflejar las políticas institucionales (misión, visión, objetivos y valores) y la normativa que regula su funcionamiento de forma legal. Pero además, las instituciones deben contar con el talento humano capaz de asegurar un desempeño de calidad en todas las acciones que lleven a cabo.

- a). Se propone constituir mesas de trabajo y círculos de estudio para que los actores involucrados con la primera infancia se informen sobre el marco legal internacional y nacional que sustenta la protección de los niños y niñas.
- b). Conformación de grupos interdisciplinarios con los especialistas que presten sus servicios en la comunidad. Es importante que diseñe planes de trabajo en equipo.
- c). Reuniones con los sectores sociales vinculados a su centro de atención para la construcción colectiva de la misión, la visión y los objetivos institucionales.
- d). Socialización con los padres, madres, representantes y la comunidad: misión, visión y objetivos de la institución.
- e). Realizar revisiones periódicas sobre el cumplimiento de las políticas institucionales, así como de las actividades planificadas.

Es importante también señalar que parte de la gestión institucional es diseñar la Misión, visión y valores institucionales.

**Misión.** Es la razón de ser de la institución y especifica los propósitos básicos que dirigen sus acciones. Por eso, será clara y concreta.

**Visión.** Es la forma como soñamos la institución a futuro, es un reto institucional

**Valores.** Es el sistema de creencias y conductas que orientan el trabajo conjunto de la institución. Su formulación está en consonancia con los valores señalados en la normativa legal, ya que se relaciona con el tipo de ciudadano que se aspira formar.

#### **2.2.1.3.2 Dimensión administrativa**

Esta dimensión se refiere a todos los elementos que contribuyen a la operatividad de la institución, por lo que contempla sus planes y proyectos, así como los recursos económicos, materiales y humanos con los que cuenta. Se trata de un proceso dinámico que requiere de la participación de todos los actores comprometidos con el cumplimiento de los fines y metas institucionales. En ese sentido, (Stoner, Gilbert & Freeman, 1997). Sostiene “La administración también es entendida como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de utilizar sus recursos para alcanzar las metas establecidas”. Con respecto a la planificación, toda institución educativa cuenta con un Proyecto Educativo Institucional (PEI) que es el documento base que orientará la suma de los esfuerzos de los prestadores de servicio y demás involucrados en la atención a la primera infancia, dando conducción y sentido a la gestión educativa.

En ese entender se debe tomar en cuenta aspectos importantes a considerar para la elaboración del PEI: Documento importante en para la gestión educativa.

El diagnóstico situacional se realiza colectivamente aplicando una metodología para la revisión de los factores internos (fortalezas y debilidades) y los externos (oportunidades y amenazas) que inciden en la gestión del centro (matriz FODA).

Se formula para dar respuesta a las necesidades de los niños, las niñas y sus familias, promoviendo redes de atención integral.

La planificación debe considerar acciones relacionadas con el aumento del número de niños atendidos y la calidad del servicio.

Concientizar a la familia y a la comunidad sobre la educación inicial como vía para potenciar el desarrollo infantil.

Combinar estrategias convencionales y no convencionales (familia, escuela y comunidad) para lograr la atención integral de esta población.

Hacer énfasis en el enfoque pedagógico, la didáctica y el desarrollo educativo.

Su formulación debe ser coherente con la misión, visión, valores y objetivos de la institución, la fundamentación teórica, enfoque curricular de la educación inicial y los derechos de los educandos.

Considerar la diversidad física, funcional, cultural, étnica y geográfica de la comunidad atendida. Registrar las características de la planta física, recursos materiales, comunitarios y humanos de la institución.

### **2.2.1.3.3 Dimensión pedagógica**

Este aspecto es fundamental en la gestión institucional, pues incide directamente en el proceso de aprendizaje de los niños y niñas, en sus experiencias de juego, en el cómo y para qué aprenden. Actualmente, las tendencias curriculares valoran una educación inicial que aprecie las experiencias que los niños han adquirido en sus ambientes naturales, junto a familiares, adultos significativos, educadores y otros niños, todo con el fin de favorecer su desarrollo durante la primera infancia.

Parte de la gestión pedagógica de los educandos, es lograr aprendizajes significativos y de calidad. Como:

- Una buena salud física (control pediátrico).
- Una alimentación saludable (ver texto de Prácticas de Nutrición de esta serie). Directores, maestros y adultos con conocimientos sobre el desarrollo infantil y la educación inicial.
- Ambientes de aprendizaje acordes a sus necesidades e intereses. Respeto a sus diferencias individuales.
- Experiencias educativas oportunas, relevantes, pertinentes y constantes que motiven su aprendizaje.
- Maestros y adultos promotores del lenguaje oral.
- Adultos significativos (papá, mamá, tíos, abuelos, padrinos y vecinos) facilitadores de un ambiente emocional lleno de amor y autonomía.
- Recursos y materiales didácticos que les permitan aprendizajes pertinentes.
- Un ambiente libre de contaminación.
- La valoración de su diversidad: física, cultural, social, étnica, religiosa y funcional.

#### **2.2.1.3.4 Dimensión comunitaria**

Los niños y niñas forman parte de una comunidad en la que desarrollan su conciencia acerca de la convivencia ciudadana, y los valores sociales, culturales y religiosos que determinan su ámbito personal. En esta medida, la gestión institucional de los centros de educación inicial debe buscar y plantear algunas estrategias para trabajar en conjunto con su entorno, a favor del desarrollo infantil y los procesos de aprendizaje. En este sentido, se recomienda formar a la comunidad para que sea contralora en el cumplimiento de los derechos de los niños y en el logro de la Calidad Educativa en los centros y entidades de atención a la primera infancia. El reto es trabajar de forma articulada e integral entre los miembros que laboran en la institución, la comunidad y la familia. En el seno de la familia, los niños reciben las primeras interacciones afectivas, sociales, lingüísticas y cognitivas que le permiten

aproximarse al mundo. Por este motivo, los centros educativos deben valorar en su gestión las experiencias familiares y comunitarias de la niñez.

Lo que se requiere incorporar a la comunidad en la gestión educativa por la primera infancia.

- Propiciando encuentros entre las familias de los niños, los líderes comunitarios y los representantes de las instituciones sociales que hacen vida en ese lugar. Esto permite conocerlos y sensibilizarlos sobre la importancia de la educación inicial y el cuidado de los niños.
- Promoviendo, a través de distintos medios, la corresponsabilidad de la familia y de la comunidad como garantes de los derechos infantiles y la calidad de la atención recibida.
- Invitando a formar parte de la gestión educativa por la primera infancia en mesas de trabajo que formulen, desarrollen y evalúen el proyecto educativo institucional.
- Realizando actividades pedagógicas, ambientales, culturales y recreativas en las que se pueda valorar el aprendizaje alcanzado por los niños.
- Creando un clima institucional de reciprocidad: el centro de educación inicial va a la comunidad y la comunidad al centro.
- Concientizando a la familia y la comunidad de su deber con la educación de niños y niñas.

## **2.2.2 Variable 2: Calidad de los servicios**

### **2.2.2.1 Definición**

Antes de abordar la calidad del servicio educativo, es necesario comprender el concepto de calidad.

La calidad, se centra fundamentalmente en la eficiencia de los procesos de producción. En tanto para Sánchez, D. (2015) “Calidad de servicio como satisfacción de las expectativas para clientes o usuarios los clientes tiene expectativas que se pueden medir y ser convertidos en especificaciones de la calidad del producto o servicio” (p.58)

Siguiendo esta línea de razonamiento Ishikawa, k. (2015) dice “La calidad son las características específicas de un producto o servicio que cumple con los requisitos de los consumidores” (p. 68). Por eso se considera que un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente o usuario. Esta perspectiva se enfoca en el mercado, como el conocer a los clientes, por eso las normas ISO consideran, la calidad como el “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes” (Citado por Moreno, M.; Peris, T. 2005, p. 110)

Al respecto Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005) indica que, la calidad se puede definir desde cuatros diferentes perspectivas como:

*a. Calidad como conformidad:* implica la no variabilidad de los procesos y de la producción del servicio, entendida en la visión de un producto adecuado para su uso. Se trata de encontrar un servicio estándar, su mayor logro constituye el control estadístico de procesos para evitar el control masivo. Esta acepción se centra fundamentalmente en la eficiencia de los procesos de producción.

*b. Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente:* los clientes y los usuarios tienen expectativas que se pueden medir y ser convertidos en especificaciones de la calidad del producto o servicio.

*c. Calidad como valor:* la calidad del producto o del servicio está directamente asociado con el coste o el valor. En esta perspectiva se trata de obtener la mejor calidad posible a un precio dado, por lo que la calidad incluye los atributos de durabilidad,

comodidad y junto al precios que definen las comparaciones para su consumo. Este concepto permite a la dirección centrarse en la eficacia con respecto al mercado y en la eficiencia a su gestión interna.

*d. Calidad como excelencia:* la excelencia denota “lo mejor”. Un producto o servicio es de calidad “excelente” cuando se aplican, en su realización, los mejores componentes y la mejor gestión y realización de los procesos.

#### **2.2.2.2 Calidad de Servicio: Factor Clave de Competitividad**

La calidad del servicio se ha convertido en unos de los aspectos más importantes y determinantes del éxito en casi todo tipo de organizaciones, no solamente en rubros de servicios sino también en las empresas productoras y/o comercializadoras de bienes, en las que se prestan servicios de pre-venta, venta y de postventa, ya sea al comprador final, al usuario o a comercializadores mayoristas y/o a minoristas.

Lerner, M. (2021) “La calidad de servicio es factor clave para la captación, retención y fidelización de clientes, y lograr niveles adecuados de competitividad, especialmente para aquellas que enfrentan competidores que se desenvuelven dentro de índices de calidad de servicio marcados por la globalización” (p.02). En esa misma dirección, para el caso de los servicios de organizaciones que no enfrentan situaciones de competencia, tales como entidades estatales y educativas, la calidad de servicio al usuario y a la comunidad en general, es la base para poder cumplir su misión con la debida efectividad, y asimismo, representa un aspecto preponderante en la imagen que se proyecta en la sociedad en general y en instituciones que rigen su desenvolvimiento.

La calidad de servicio se fundamenta en la optimización y en constantes mejoras, dentro del contexto de cumplir con los requerimientos y expectativas de los diversos tipos de clientes y usuarios para lo cual es necesaria la aplicación de métodos y procedimientos de calidad de servicio enmarcados en estrategias y planes claramente definidos, pero esto no es suficiente, ya que también resulta imperativo una genuina convicción y compromiso a la calidad por parte de quienes conforman la empresa, lo que implica generar o reforzar una cultura organizacional orientada a la calidad de servicio al exterior y al interior de la organización.

### **2.2.2.3 Calidad de servicio educativo**

Arroyabe, J. & Hurtado, O. (2019) Afirma:

Teniendo claro que la valoración de la calidad de un servicio como el educativo no solamente se pueda dar o medir por el cumplimiento de las normas, se debe efectuar una valoración directa en los actores principales que son los estudiantes, ya que, por la característica de intangibilidad, la medición se debe establecer desde parámetros de percepción de acuerdo a lo recibido frente a lo esperado. (p.02)

Existen dos grandes corrientes para la modelización de la calidad de los servicios; la primera de ellas es la escuela norte-europea liderada por Grönroos (1984), quien afirma que la calidad percibida por los clientes se fundamenta en tres aspectos: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen de la organización; la segunda escuela es la norteamericana liderada por Parasuraman, quien en conjunto con otros desarrolla la teoría de brechas en el servicio a finales del siglo XX, y desde la cual crean el modelo de medición de la calidad en los servicios llamado Servqual (Ríos & Santomá, 2008). Que consta de cinco dimensiones: 1) Elementos tangibles, 2) Confiabilidad, 3) Capacidad de respuesta, 4) Garantía y 5) Empatía.

Entonces, la calidad de servicio educativo. Sustentado en los enfoques de la Orden Hoz (citado por Pérez, et al. 2000), considera que “la calidad educativa es, un continuo cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente correlacionados, y su grado máximo, la excelencia, suponen un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema”. (p.23)

### **2.2.2.4. Gestión de la calidad en los servicios educativos**

Gestionar las organizaciones implica establecer un sistema que permita desarrollar y controlar los distintos procesos previstas en el plan, con el propósito de lograr las metas y los objetivos institucionales. El Modelo EFQM de Excelencia (European Foundation for Quality Management), define el sistema de gestión como: El esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos como el conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplea para garantizar

que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. (Citado por Ogalla, F. 2005, p. 1).

Uno de los aspectos esenciales de todo sistema de gestión está relacionado con el proceso de control, entendido como situación en el que se dispone de conocimientos ciertos y reales de lo que está pasando en la organización, tanto internamente como en su entorno y que permite rediseñar los objetivos y orientar la realización de actividades fundamentales. En las normas ISO: 9000 – 2000, la gestión es definida como “el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (citado por Pérez et al. 2000, p. 111). Gestionar significa, hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas para conseguir objetivos y comprobar sus niveles de logro.

Ropa, B. (2014) Sostiene:

La eficacia de las escuelas de calidad, no consiste en conseguir un buen producto a partir de unas buenas condiciones de entrada, sino en hacer progresar a todos los alumnos a partir de sus circunstancias personales. En este sentido conviene enfatizar en la calidad de los procesos escolares, y evitar dar un valor absoluto a los productos obtenidos. (p.05)

#### **2.2.2.5. La calidad en la educación y formación**

Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005) Señala:

La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad. (p.13)

Las organizaciones dedicadas a la educación y formación, tanto pública como privada, brindan un servicio a la sociedad. En tanto, las personas, independientemente de la edad, concurren a ellas para adquirir una serie de competencias que les capaciten para actuar e integrarse en la sociedad. De manera que se puede definir al educando

como cliente primario que tiene necesidades, la familia es también cliente ya que tiene expectativas concretas sobre el servicio de educación; y la sociedad, cliente terciario, tiene también necesidades y expectativas concretas. Por un lado la sociedad, en términos generales, espera contar con ciudadanos capacitados y competentes a su servicio.

De modo que, podemos afirmar que la calidad es un camino, no un logro limitado. El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente.

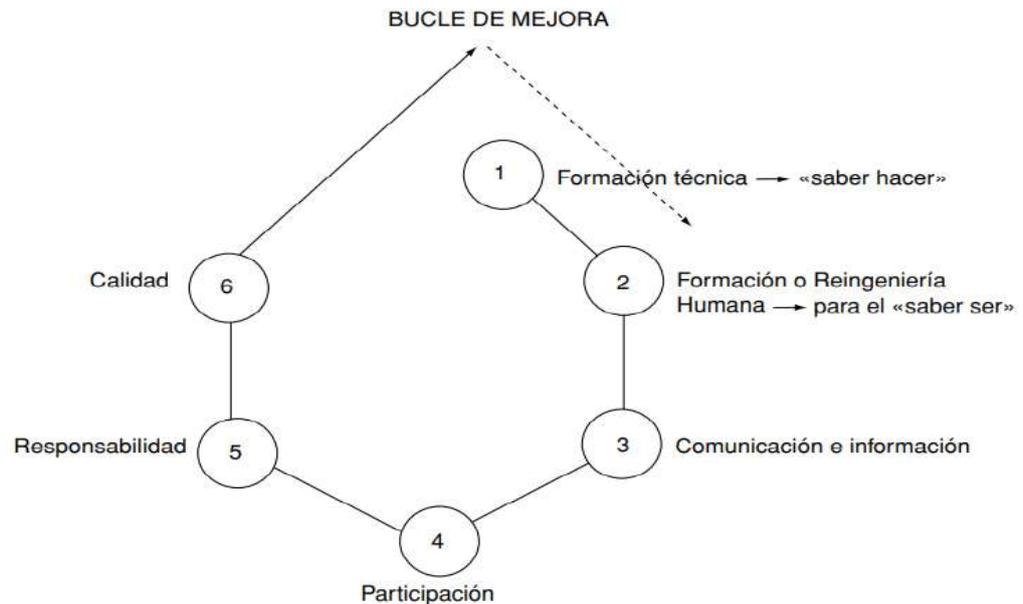
#### **2.2.2.6. Dimensiones de la variable calidad de servicios.**

A la luz de estas teorías revisadas y consultas realizadas de los trabajos de investigaciones previos a este estudio, la investigación toma con claridad los dimensionamientos de la variable calidad de servicio en las posturas teóricas de Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005) Autores que nos presenta “El bucle de mejora, nueva herramienta de la calidad, la cual maneja un proceso de desarrollo de seis indicadores: formación técnica, formación humana, comunicación, participación, responsabilidad” (p.259). Dato a las que apela este estudio como indicador a estudiar y demostrar la importancia de la calidad para la en la prestación de servicios en el ámbito educativo.

- **Formación técnica.** Nuevos procesos, nuevos sistemas, aplicaciones informáticas, tecnología avanzada, hacen necesario que todas las personas en la organización estén informadas y preparadas adecuadamente para dar buen uso a todos los avances tecnológicos aplicables. No se puede contar con gente improvisada: la formación es el eje número uno del desarrollo.
  
- **Formación humana.** No es suficiente conocer la técnica para dar buen uso de ella, hace falta la actitud positiva adecuada. Recelos, miedos, frustraciones, conductas agresivas, desmotivación, problemas de comunicación, que pueden afectar la calidad de servicio en una organización.

- **Comunicación.** Todo integrante de la organización debe contar con un sistema de comunicación e información que asegure que cada persona tiene los datos precisos en el momento necesario para realizar su trabajo y cumplir los objetivos. Tener un plan de comunicación es requisito de las normas ISO 9000:2000.
  
- **Participación.** Una vez que las personas están entrenadas se les debe dar libertad en su campo de delegación, ayudándoles a que tomen decisiones a nivel participativo. En la gestión de la empresa, la primera forma de integración es la toma de decisiones, para que el trabajador sienta que participa y que por ello recibe un reconocimiento de su entorno.
  
- **Responsabilidad.** Es diferente exigir responsabilidad a dar responsabilidad. Se «exige» a alguien que no tiene motivación para comprometerse, se «da» a la persona que está entrenada, se siente preparada y quiere demostrar que puede tomar nuevas responsabilidades a su cargo. Con la formación apropiada y permitiendo la participación, la responsabilidad hay que darla a los que la piden, previo estudio de cada caso: Cuando las cosas se hacen bien no es necesario andar detrás de la gente, exigiendo para que cumplan. La responsabilidad implica compromiso con la empresa, con los compañeros, con la calidad y con el futuro. Las personas deben pasar por un proceso de entrenamiento para llegar a esta madurez.
  
- **Calidad.** Si el proceso se ha desarrollado adecuadamente, obtener calidad en las actividades y responsabilizarse de ella es sencillo, ya que las personas desearán hacerlo de una forma natural. Calidad y excelencia son la culminación de un ciclo sin fin, ya que para nuevas necesidades de calidad, ahorro, reducción de gastos, mejora de la atención al cliente, deberá comenzarse nuevamente el proceso: más formación técnica y humana, más participación, mayores compromisos y así una cadena que no tiene fin.

La calidad es un camino; no es un fin o un objetivo que se alcanza en dos o tres años y ya está. Considerar la calidad como un objetivo y ponerle fecha es un grave error. Veamos el Bucle de Mejora.



Fuente: Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005)

### 2.3. Bases filosóficas

Según el positivismo, corriente filosófica creada por el francés *Augusto Comte*, sostiene que;

Las ciencias positivas nos permiten conocer con objetividad los hechos por medio de las leyes que estas descubren y explican cómo es el conocimiento que llamamos científico y de qué manera debe hacerse la ciencia para decir que los resultados corresponden a la verdad de lo que se busca. (Valenzuela, 2004, p.63)

En esa misma dirección de análisis. Bejar (2016) refiere que “La epistemología es mencionada como la meditación del conocimiento, el conocer, el comprender los hechos naturales y los que nos rodea. Comprender situaciones de los hechos educativos y aprendizajes, para poder desenvolver actividades complicadas desde un punto de vista general”.

Por ello, el estudio de la gestión educativa y la calidad de servicio en el ámbito de las organizaciones educativas nos permite comprender la dinámica de sus interacciones, la integración de teorías, modelos, técnicas en la gestión educativa y la necesidad de identificar la relación existente con la calidad de los servicios educativos de la Institución Educativa Primaria 20313 del distrito de Carquin Provincia de Huara Región Lima.

#### **2.4. Definiciones de términos básicos**

**Gestión:** Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa. "las autoridades continúan con las gestiones necesarias para conseguir repatriar al resto de ciudadanos retenidos". (Robbins y Coulte, 2005 ).

**Educación:** Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen. "la escuela se ocupa también de la educación en valores" RAE..

**TICs:** Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet. (Fernández, 2012)

**Estrategia:** Plan para dirigir un asunto, se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles, está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. (Chacón, 1999).

**Responsabilidad Social:** "la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad las acciones y decisiones que toman las diferentes personas y organizaciones como parte del logro de sus propios objetivos y metas" (Pizzolante & Roldán, 2006, p.30)

**Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. “de buena calidad” Superioridad o excelencia de algo o de alguien. "una mercancía de calidad" RAE

**Servicio:** Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona. “Utilidad o función que desempeña una cosa”. (López, 2018, p.25).

**Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función, “la eficiencia en el trabajo es fundamental”.

**Eficacia:** Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

## **2.5. Hipótesis de la investigación.**

### **2.5.1. Hipótesis General**

Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin en el año 2021.

### **2.5.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

Existe relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

Existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

## **2.6. Operacionalización de las variables**

### **Dimensiones: Gestión Educativa**

#### **Definición conceptual**

Arellano, G. (2017) Señala, “La Gestión Educativa es un proceso orientado a la consecución de fines y objetivos que integra la acción organizativa de los actores comprometidos con los servicios a favor de la atención integral de la primera infancia” ( p.07)

#### **Definición operacional**

Se refiere a todas “Las dimensiones de la gestión educativa se estructura en cuatro dimensiones: dimensión organizacional, pedagógica, administrativa y comunitaria”. (Arellano, G. 2017. p. 11)

### **Dimensiones: Calidad de Servicios**

#### **Definición conceptual**

“La calidad, es un cambio de clima, deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente, le corresponde a los directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad. Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005 p.13)

#### **Definición operacional**

“El bucle de mejora, es una herramienta de la calidad, la cual maneja un proceso de desarrollo de seis indicadores: formación técnica, formación humana, comunicación, participación, responsabilidad y calidad” Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005 p.259).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN EDUCATIVA	“La Gestión Educativa es un proceso orientado a la consecución de fines y objetivos que integra la acción organizativa de los actores comprometidos con los servicios a favor de la atención integral de la primera infancia” (Arellano, G. 2017 p.07)	“Las dimensiones de la gestión educativa se estructura en cuatro dimensiones: dimensión organizacional, pedagógica, administrativa y comunitaria”. Arellano, G. 2017. p.11 )	Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión Visión.</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Valores</li> <li>- Normativas</li> </ul>	1- 4
			Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operatividad</li> <li>- Recursos económicos</li> <li>- Recursos materiales</li> <li>- Planificación</li> </ul>	5 - 8
			Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de aprendizaje</li> <li>- Plan curricular</li> <li>- Motivación</li> <li>- Empatía</li> </ul>	9 - 12
			Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convivencia y participación ciudadana</li> <li>- Valores sociales</li> <li>- Formación integral (comunidad-familia)</li> </ul>	13 - 15

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	“La calidad, es un cambio de clima, deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente, le corresponde a los directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad. Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005 p.13)	“El bucle de mejora, es una herramienta de la calidad, la cual maneja un proceso de desarrollo de seis indicadores: formación técnica, formación humana, comunicación, participación, responsabilidad y calidad” Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005 p.259).	Formación técnica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento informático.</li> <li>- Dominio de TICs avanzada</li> <li>- Manejo de información</li> <li>- Actualización</li> </ul>	16 - 19
			Formación humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud positiva</li> <li>- Motivación</li> <li>- Cooperación</li> </ul>	20 - 23
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flujo de mensajes</li> <li>- Flujo de la información</li> <li>- Interacción</li> <li>- Canales de comunicación</li> </ul>	24 - 26
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Previsión</li> <li>- Entrenamiento</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	27 - 30

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño metodológico.

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica porque busca recoger la información sobre la gestión educativa y la calidad de servicios y a partir de esas revisiones verificar las posibles relaciones existente entre ambas variables.

Al respecto Gonzáles (2004) Refiere: “la investigación básica, tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente” (p.41).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El proyecto de investigación es no experimental de corte transversal porque no se manipuló ninguna variables materia de estudio, dado que se verificará la relación existente entre las variables gestión educativa y calidad de servicios en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

Hernández, Fernández & Baptista (2014) Mencionan: “los estudios de diseños no experimentales transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.155).

##### 3.1.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente proyecto de investigación es correlacional descriptivo puesto que, se estudió la relación existente entre las variables gestión educativa y calidad de servicios en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

Carrasco, C. (2007) Refiere: “La investigación del nivel descriptivo, señala las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado” (p.42).

### 3.1.4. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo y se basa en la recolección de datos mediante una encuesta para conocer el grado de relación existente entre relación las variables gestión educativa y calidad de servicios en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin. Al respecto. Peñuelas, (2013) Menciona: “Regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico” (p.06).

## 3.2 Población y muestra.

### 3.2.1. Población

Según Díaz, C. (2016) la población, es el conjunto de todos los elementos (objetos, personas, sistemas, sucesos, etc.) globales, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación.

Por lo tanto, el presente estudio está representada por una población total de 138 padres de familia de los menores de edad de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin en el año 2021. Dado que si se puede identificar a ese grupo de padres por la totalidad de alumnos matriculados, por lo tanto se aplicará la fórmula para población finita. Reinoso (2009 p 42)

### 3.2.2. Muestra

Teniendo en cuenta que para los cálculos de la muestra, se consideró a la población como finita, se procederá a realizar de la siguiente manera:

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

*Donde:*

N: Población Total

Z: Nivel de confianza (1.96)

p y q: Probabilidad de ocurrencia de la población

e : Error muestral

A continuación, la muestra será determinada de la siguiente manera

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 138}{0.0025(138 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 102$$

Se obtuvo como resultado un total de 102 padres de familia como representación de la muestra

### **3.3. Técnicas de recolección de datos.**

Se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos y determinar el grado de relación entre las variables, Gestión educativa y Calidad de servicios de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.

El instrumento diseñado fue un cuestionario con preguntas cerradas de opción simple, escala Likert, que se aplicó a los padres de familia de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin. El instrumento cuenta con 2 variables 4 dimensiones por cada variable, 15 indicadores por el total de dimensión y 30 ítems.

Peñaloza y Osorio (2005). Refiere la escala Likert, es un conjunto de ítems y preposiciones, presentados ante los cuales se plantea la reacción de los sujetos a quienes se les administra, los cuales expresan sus respuestas eligiendo una de las opciones de la escala, la cual debe tener cinco opciones asignados con valor numérico siguiendo la secuencia 5, 4, 3, 2,1 para los casos con afirmaciones favorable o positiva o desfavorable o negativa. (p 18)

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se empleó el programa informático SPSS v.25, el cual ayudó a procesar la información obtenida a través de la técnica y el instrumento empleado para los resultados de la investigación. Al mismo tiempo se realizó dos tipos de análisis a partir de las respuestas brindadas por los mismos padres de familia. Estos análisis fueron los siguientes:

#### **Análisis descriptivo**

Se analizó el comportamiento o nivel de las variables de los cuales se procedió a realizar las interpretaciones correspondientes. Así mismo, los resultados serán representados en tablas y gráficos para cada una de sus dimensiones y categorías.

#### **Análisis correlacional**

Con el propósito de corroborar la hipótesis y generaliza las conclusiones se procederá a efectuar la prueba de hipótesis a través de la prueba estadística de Spearman ( $\rho$ ), con el cual se podrá analizar el grado la relación que se produce entre gestión educativa y la calidad de servicio. Para ello, se considerará el siguiente criterio:

Sí  $p > 0.05$  se acepta la  $H_0$  (Hipótesis nula)

Sí  $P < 0.05$  se acepta la  $H_a$  (Hipótesis alterna)

### **3.5. Matriz de consistencia.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>PG ¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>PE1 ¿De qué manera se relaciona la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p> <p>PE2 ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p> <p>?</p> <p>PE3 ¿De qué manera se relaciona la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>OG. Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1 Determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta</p> <p>OE2 Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p>OE3 Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p>OE4 Determinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>HG.</b> Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>HE1.</b> Existe relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>HE2.</b> Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>HE3.</b> Existe relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>HE4.</b> Existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución Educativa</p>	<p><b>Gestión Educativa</b></p>	<p><i>Dimensiones</i></p> <p><b>- Gestión organizativa</b></p> <p><i>Indicadores</i></p> <p>Misión-Visión Objetivos Valores Normativas</p> <p><b>- Gestión administrativa</b></p> <p><i>Indicadores</i></p> <p>Operatividad Recursos económicos Recursos materiales Planificación</p> <p><b>- Gestión pedagógica</b></p> <p><i>Indicadores</i></p> <p>Proceso de aprendizaje Plan curricular Motivación Empatía</p> <p><b>- Gestión participativa</b></p> <p><i>Indicadores</i></p> <p>Convivencia y participación ciudadana Valores sociales Formación integral (comunidad familia)</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La Población está considerada como población finita tomando en cuenta a encuestar a los padres de familia entre varones y mujeres de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se aplicará la encuesta a una muestra de 102 padres de familia.</p> <p><b>TIPO</b></p> <p>Es de tipo básica.</p> <p><b>ENFOQUE</b></p> <p>El enfoque es cuantitativo.</p> <p><b>NIVEL</b></p> <p>Nivel de estudio es correlacional descriptivo</p> <p><b>DISEÑO</b></p>

<p>PE4 ¿De qué manera se relaciona la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p>		<p>Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p>	<p><b>Calidad de servicio</b></p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación técnica</b> <i>Indicadores</i></li> <li>Conocimiento informático. Dominio de TICs avanzada Manejo de información Actualización</li> <li>- <b>Formación humana</b> <i>Indicadores</i></li> <li>Actitud positiva Motivación Cooperación Flujo de mensajes</li> <li>- <b>Comunicación</b> <i>Indicadores</i></li> <li>Flujo de la información Interacción Canales de comunicación</li> <li>- <b>Responsabilidad</b> <i>Indicadores</i></li> <li>Compromiso Previsión Entrenamiento Coordinación</li> </ul>	<p>El diseño de esta investigación es no experimental y transversal.</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Cuestionario compuesto por 30 ítems escala Likert</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca</p>
--	--	--	-----------------------------------	---	--

## Capítulo IV

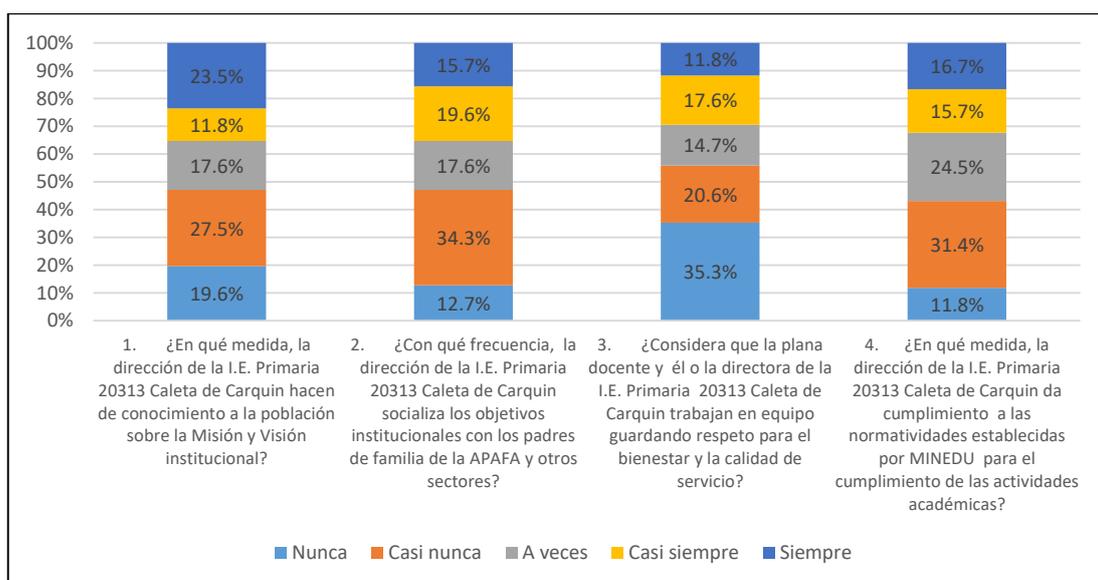
### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis descriptivo de la gestión educativa.

**Tabla 1**

**Resultado de los indicadores de la Gestión organizativa**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿En qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin hacen de conocimiento a la población sobre la Misión y Visión institucional?	20	19.6%	28	27.5%	18	17.6%	12	11.8%	24	23.5%
2. ¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin socializa los objetivos institucionales con los padres de familia de la APAFA y otros sectores?	13	12.7%	35	34.3%	18	17.6%	20	19.6%	16	15.7%
3. ¿Considera que la plana docente y él o la directora de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin trabajan en equipo guardando respeto para el bienestar y la calidad de servicio?	36	35.3%	21	20.6%	15	14.7%	18	17.6%	12	11.8%
4. ¿En qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da cumplimiento a las normatividades establecidas por MINEDU para el cumplimiento de las actividades académicas?	12	11.8%	32	31.4%	25	24.5%	16	15.7%	17	16.7%

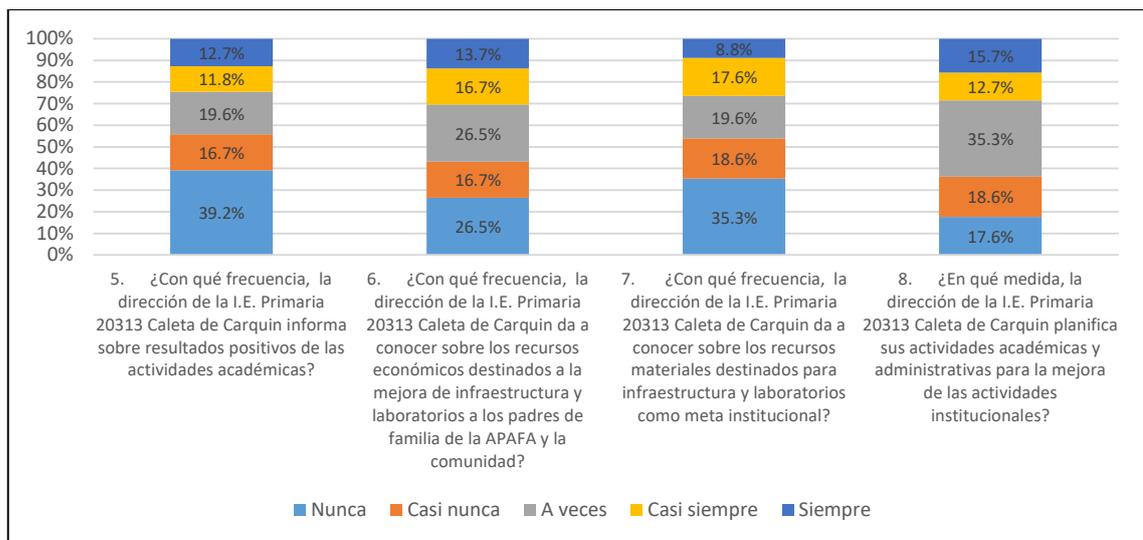


**Figura 1. Gestión organizativa**

Se observa en la Tabla 1 que en referencia a en qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin hacen de conocimiento a la población sobre la Misión y Visión institucional el 47.1% indico que nunca y casi nunca, el 17.6% menciono que a veces y el 35.2% indico que casi siempre y siempre. En segundo lugar, con respecto a Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin socializa los objetivos institucionales con los padres de familia de la APAFA y otros sectores es el 47% manifestó que casi nunca y nunca, el 17.6% respondió que a veces y el 35.3% evidencio que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuestión a si considera que la plana docente y él o la directora de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin trabajan en equipo guardando respeto para el bienestar y la calidad de servicio el 55.9% menciono que casi nunca y nunca, el 14.7% recalco que a veces y el 29.4% indico que siempre y casi siempre. En cuarto lugar, con respecto a en qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da cumplimiento a las normatividades establecidas por MINEDU para el cumplimiento de las actividades académicas el 43.2% recalco que casi nunca y nunca, el 24.5% menciono que solo a a veces y el 32.4% interpreto que siempre y casi siempre.

**Tabla 2**  
**Resultado de los indicadores de la Gestión administrativa**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin informa sobre resultados positivos de las actividades académicas?	40	39.2%	17	16.7%	20	19.6%	12	11.8%	13	12.7%
6. ¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da a conocer sobre los recursos económicos destinados a la mejora de infraestructura y laboratorios a los padres de familia de la APAFA y la comunidad?	27	26.5%	17	16.7%	27	26.5%	17	16.7%	14	13.7%
7. ¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da a conocer sobre los recursos materiales destinados para infraestructura y laboratorios como meta institucional?	36	35.3%	19	18.6%	20	19.6%	18	17.6%	9	8.8%
8. ¿En qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin planifica sus actividades académicas y administrativas para la mejora de las actividades institucionales?	18	17.6%	19	18.6%	36	35.3%	13	12.7%	16	15.7%

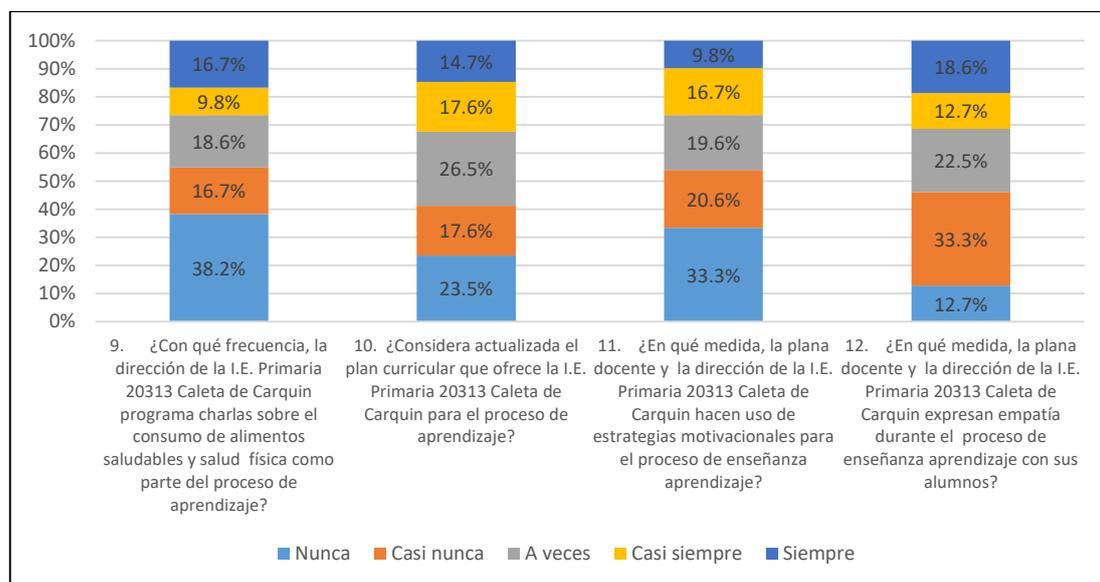


**Figura 2. Gestión administrativa**

Se observa en la Tabla 2 que en referencia a con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin informa sobre resultados positivos de las actividades académicas el 55.4% indicó que nunca y casi nunca, el 19.6% mencionó que a veces y el 24.5% indicó que casi siempre y siempre. En segundo lugar, con respecto a con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da a conocer sobre los recursos económicos destinados a la mejora de infraestructura y laboratorios a los padres de familia de la APAFA y la comunidad el 43.2% manifestó que casi nunca y nunca, el 26.5% respondió que a veces y el 30.4% evidenció que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuestión a con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da a conocer sobre los recursos materiales destinados para infraestructura y laboratorios como meta institucional el 53.9% mencionó que casi nunca y nunca, el 19.6% recalco que a veces y el 26.4% indicó que siempre y casi siempre. En cuarto lugar, con respecto a en qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin planifica sus actividades académicas y administrativas para la mejora de las actividades institucionales el 36.2% recalco que casi nunca y nunca, el 35.3% mencionó que solo a veces y el 28.4% interpreto que siempre y casi siempre

**Tabla 3**  
**Resultado de los indicadores de la Gestión pedagógica**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	9. ¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin programa charlas sobre el consumo de alimentos saludables y salud física como parte del proceso de aprendizaje?	39	38.2%	17	16.7%	19	18.6%	10	9.8%	17
10. ¿Considera actualizada el plan curricular que ofrece la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin para el proceso de aprendizaje?	24	23.5%	18	17.6%	27	26.5%	18	17.6%	15	14.7%
11. ¿En qué medida, la plana docente y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin hacen uso de estrategias motivacionales para el proceso de enseñanza aprendizaje?	34	33.3%	21	20.6%	20	19.6%	17	16.7%	10	9.8%
12. ¿En qué medida, la plana docente y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin expresan empatía durante el proceso de enseñanza aprendizaje con sus alumnos?	13	12.7%	34	33.3%	23	22.5%	13	12.7%	19	18.6%



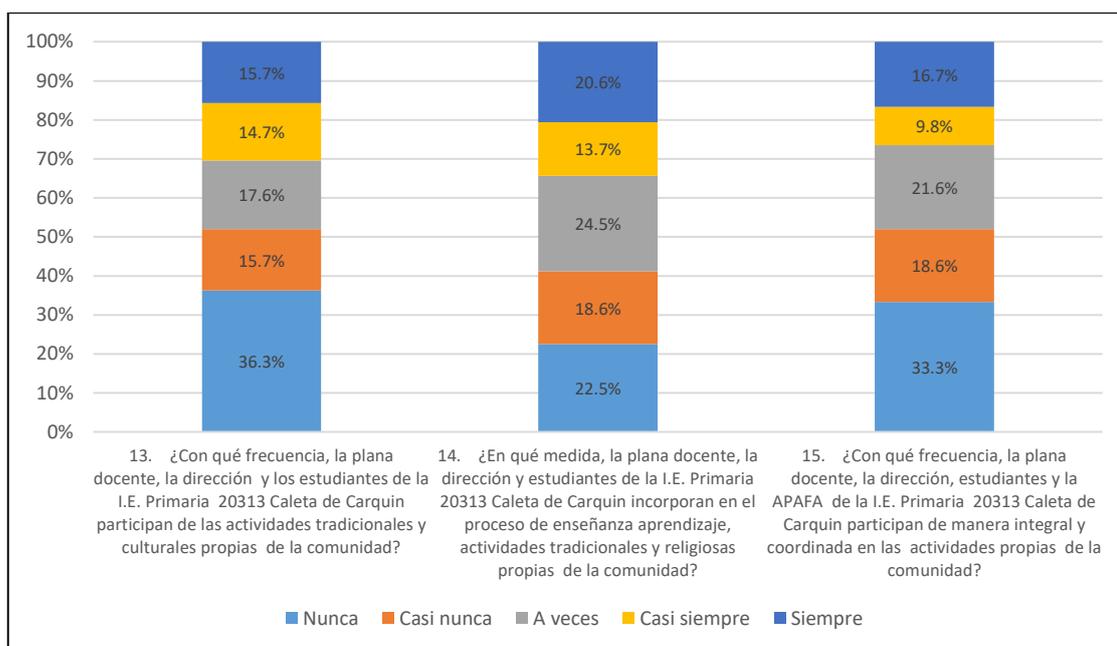
**Figura 3. Gestión pedagógica**

Se observa en la Tabla 3 que en referencia a con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin programa charlas sobre el consumo de alimentos saludables y salud física como parte del proceso de aprendizaje el 54.4% indicó que nunca y casi nunca, el 18.6% mencionó que a veces y el 26.5% indicó que casi siempre y siempre. En segundo lugar, con respecto a si considera actualizada el plan curricular que ofrece la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin para el proceso de aprendizaje el 41.1%

manifestó que casi nunca y nunca, el 26.5% respondió que a veces y el 32.3% evidencio que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuestión a En qué medida, la plana docente y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin hacen uso de estrategias motivacionales para el proceso de enseñanza aprendizaje el 53.9% menciono que casi nunca y nunca, el 19.6% recalco que a veces y el 26.5% indico que siempre y casi siempre. En cuarto lugar, con respecto a En qué medida, la plana docente y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin expresan empatía durante el proceso de enseñanza aprendizaje con sus alumnos el 46% recalco que casi nunca y nunca, el 22.5% menciono que solo a veces y el 31.3% interpreto que siempre y casi siempre.

**Tabla 4**  
***Resultado de los indicadores de la Gestión comunitaria***

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿Con qué frecuencia, la plana docente, la dirección y los estudiantes de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin participan de las actividades tradicionales y culturales propias de la comunidad?	37	36.3%	16	15.7%	18	17.6%	15	14.7%	16	15.7%
14. ¿En qué medida, la plana docente, la dirección y estudiantes de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin incorporan en el proceso de enseñanza aprendizaje, actividades tradicionales y religiosas propias de la comunidad?	23	22.5%	19	18.6%	25	24.5%	14	13.7%	21	20.6%
15. ¿Con qué frecuencia, la plana docente, la dirección, estudiantes y la APAFA de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin participan de manera integral y coordinada en las actividades propias de la comunidad?	34	33.3%	19	18.6%	22	21.6%	10	9.8%	17	16.7%



**Figura 4. Gestión comunitaria**

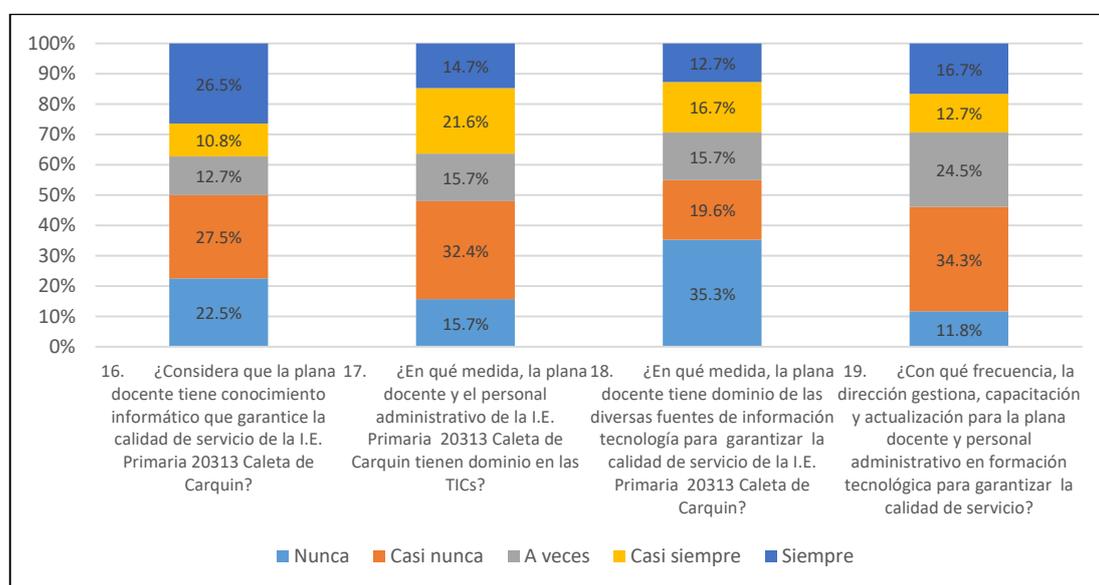
Se observa en la Tabla 4 que en referencia a con qué frecuencia, la plana docente, la dirección y los estudiantes de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin participan de las actividades tradicionales y culturales propias de la comunidad el 52% indicaron que nunca y casi nunca, el 17.6% mencionó que a veces y el 30.4% indicó que casi siempre y siempre. En segundo lugar, con respecto a en qué medida, la plana docente, la dirección y estudiantes de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin incorporan en el proceso de enseñanza aprendizaje, actividades tradicionales y religiosas propias de la comunidad el 41.1% manifestó que casi nunca y nunca, el 24.5% respondió que a veces y el 34.3% evidenció que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuestión con qué frecuencia, la plana docente, la dirección, estudiantes y la APAFA de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin participan de manera integral y coordinada en las actividades propias de la comunidad el 51.9% mencionó que casi nunca y nunca, el 21.6% recalco que a veces y el 26.5% indicó que siempre y casi siempre.

#### 4.2. Análisis descriptivo de la calidad de servicio

**Tabla 5**  
**Resultado de los indicadores de la Formación Técnica**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	1. ¿Considera que la plana docente tiene conocimiento informático que	23	22.5%	28	27.5%	13	12.7%	11	10.8%	27

	garantice la calidad de servicio de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin?										
2.	¿En qué medida, la plana docente y el personal administrativo de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin tienen dominio en las TICs?	16	15.7%	33	32.4%	16	15.7%	22	21.6%	15	14.7%
3.	¿En qué medida, la plana docente tiene dominio de las diversas fuentes de información tecnología para garantizar la calidad de servicio de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin?	36	35.3%	20	19.6%	16	15.7%	17	16.7%	13	12.7%
4.	¿Con qué frecuencia, la dirección gestiona, capacitación y actualización para la plana docente y personal administrativo en formación tecnológica para garantizar la calidad de servicio?	12	11.8%	35	34.3%	25	24.5%	13	12.7%	17	16.7%



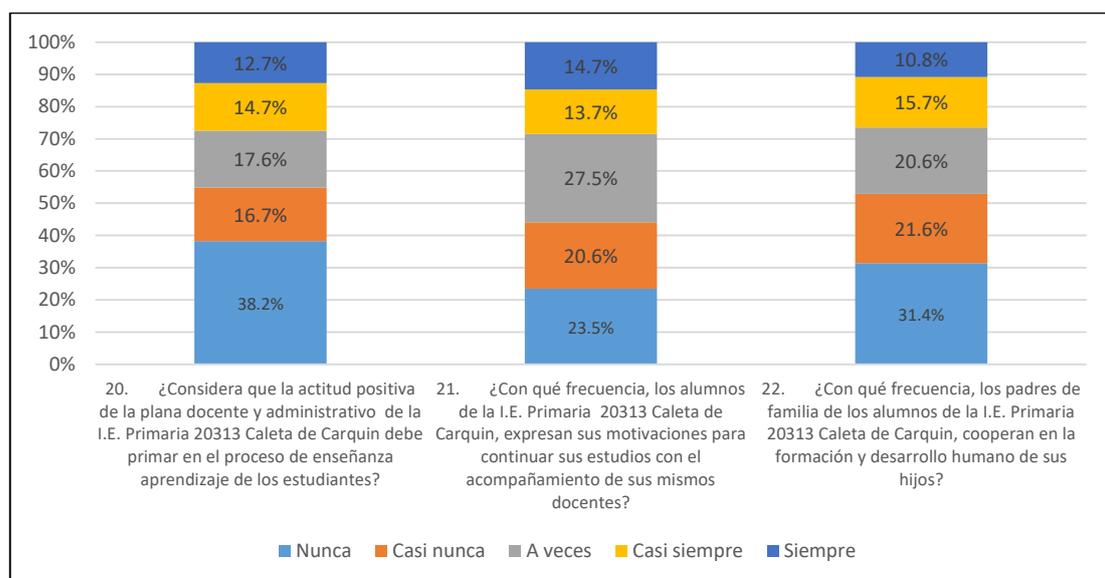
**Figura 5. Formación técnica**

Se observa en la Tabla 5 que en referencia a si considera que la plana docente tiene conocimiento informático que garantice la calidad de servicio de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin el 50% indico que nunca y casi nunca, el 12.7% menciono que a veces y el 37.3% indico que casi siempre y siempre. En segundo lugar, con respecto a en qué medida, la plana docente y el personal administrativo de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin tienen dominio en las TICs el 48.1% manifestó que casi nunca y nunca, el 15.7% respondió que a veces y el 36.3% evidencio que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuestión a en qué medida, la plana docente tiene dominio de las diversas fuentes de información tecnología para garantizar la calidad de servicio de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin el 54.9% menciono que casi nunca y nunca, el 15.7% recalco que a

veces y el 29.4% indico que siempre y casi siempre. En cuarto lugar, con respecto a con qué frecuencia, la dirección gestiona, capacitación y actualización para la plana docente y personal administrativo en formación tecnológica para garantizar la calidad de servicio el 46.1% recalco que casi nunca y nunca, el 24.5% menciono que solo a veces y el 29.4% interpreto que siempre y casi siempre.

**Tabla 6**  
**Resultado de los indicadores de la Formación humana**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Considera que la actitud positiva de la plana docente y administrativo de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin debe primar en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes?	39	38.2%	17	16.7%	18	17.6%	15	14.7%	13	12.7%
6. ¿Con qué frecuencia, los alumnos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, expresan sus motivaciones para continuar sus estudios con el acompañamiento de sus mismos docentes?	24	23.5%	21	20.6%	28	27.5%	14	13.7%	15	14.7%
7. ¿Con qué frecuencia, los padres de familia de los alumnos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, cooperan en la formación y desarrollo humano de sus hijos?	32	31.4%	22	21.6%	21	20.6%	16	15.7%	11	10.8%

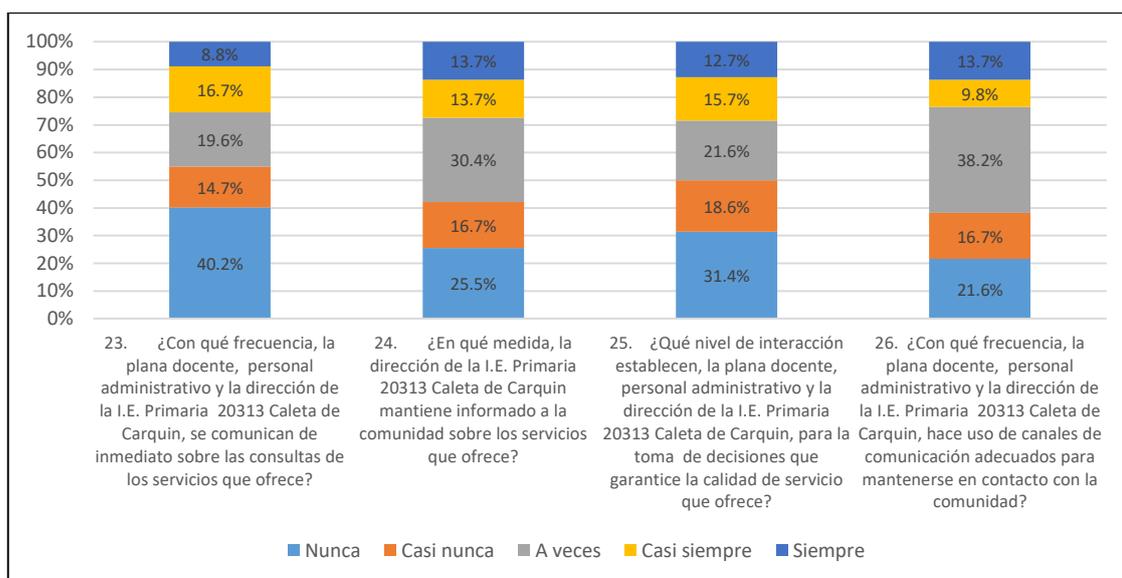


**Figura 6. Formación humana**

Se observa en la Tabla 6 que en referencia a si Considera que la actitud positiva de la plana docente y administrativo de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin debe primar en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes el 54.9% indico que nunca y casi nunca, el 17.6% menciono que a veces y el 27.4% indico que casi siempre y siempre. En segundo lugar, con respecto a Con qué frecuencia, los alumnos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, expresan sus motivaciones para continuar sus estudios con el acompañamiento de sus mismos docentes el 44.1% manifestó que casi nunca y nunca, el 27.5% respondió que a veces y el 28.4% evidencio que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuestión a con qué frecuencia, los padres de familia de los alumnos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, cooperan en la formación y desarrollo humano de sus hijos el 53% menciono que casi nunca y nunca, el 20.6% recalco que a veces y el 26.5% indico que siempre y casi siempre.

**Tabla 7**  
***Resultado de los indicadores de la comunicación***

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. ¿Con qué frecuencia, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, se comunican de inmediato sobre las consultas de los servicios que ofrece?	41	40.2%	15	14.7%	20	19.6%	17	16.7%	9	8.8%
9. ¿En qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin mantiene informado a la comunidad sobre los servicios que ofrece?	26	25.5%	17	16.7%	31	30.4%	14	13.7%	14	13.7%
10. ¿Qué nivel de interacción establecen, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, para la toma de decisiones que garantice la calidad de servicio que ofrece?	32	31.4%	19	18.6%	22	21.6%	16	15.7%	13	12.7%
11. ¿Con qué frecuencia, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, hace uso de canales de comunicación adecuados para mantenerse en contacto con la comunidad?	22	21.6%	17	16.7%	39	38.2%	10	9.8%	14	13.7%



**Figura 7. Comunicación**

Se observa en la Tabla 7 que en referencia a con qué frecuencia, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, se comunican de inmediato sobre las consultas de los servicios que ofrece el 54.9% indico que nunca y casi nunca, el 19.6% menciono que a veces y el 25.5% indico que casi siempre y siempre. En segundo lugar, con respecto a en qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin mantiene informado a la comunidad sobre los servicios que ofrece el 42.2% manifestó que casi nunca y nunca, el 30.4% respondió que a veces y el 27.4% evidencio que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuestión a qué nivel de interacción establecen, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, para la toma de decisiones que garantice la calidad de servicio que ofrece el 50% menciono que casi nunca y nunca, el 21.6% recalco que a veces y el 28.4% indico que siempre y casi siempre. En cuarto lugar, con respecto a Con qué frecuencia, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, hace uso de canales de comunicación adecuados para mantenerse en contacto con la comunidad el 38.2% manifestó que casi nunca y nunca, el otro 38.2% respondió que a veces y el 23.5% evidencio que casi siempre y siempre.

**Tabla 8**  
**Resultado de los indicadores de la responsabilidad**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	12. ¿En qué medida, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de	19	18.6%	36	35.3%	18	17.6%	18	17.6%	11

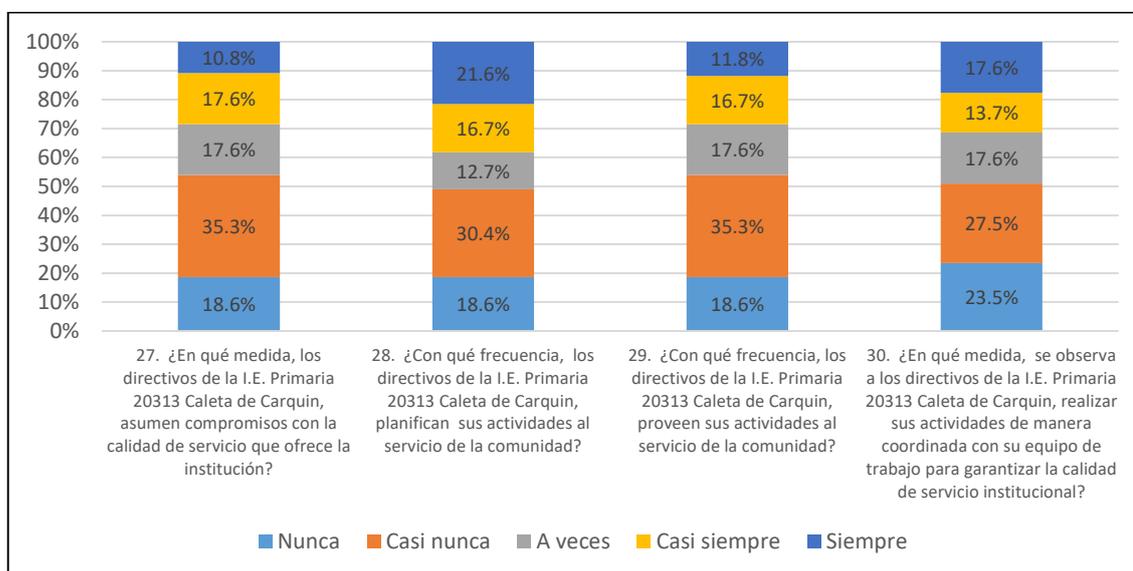
Carquin, asumen compromisos con la calidad de servicio que ofrece la institución?

13. ¿Con qué frecuencia, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, planifican sus actividades al servicio de la comunidad?

14. ¿Con qué frecuencia, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, proveen sus actividades al servicio de la comunidad?

15. ¿En qué medida, se observa a los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, realizar sus actividades de manera coordinada con su equipo de trabajo para garantizar la calidad de servicio institucional?

---



**Figura 8. Responsabilidad**

Se observa en la Tabla 7 que, en referencia en qué medida, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, asumen compromisos con la calidad de servicio que ofrece la institución el 53.9% indico que nunca y casi nunca, el 17.6% menciono que a veces y el 28.4% indico que casi siempre y siempre. En segundo lugar, con respecto a con qué frecuencia, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, planifican sus actividades al servicio de la comunidad el 49% manifestó que casi nunca y nunca, el 12.7% respondió que a veces y el 38.3% evidencio que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en cuestión Con qué frecuencia, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, proveen sus actividades al servicio de la comunidad el 53.9% menciono que casi nunca y nunca, el 17.6% recalco que a veces y el 28.5% indico que siempre y casi siempre. En cuarto lugar, con respecto a En qué medida, se observa a los directivos de la I.E.

Primaria 20313 Caleta de Carquin, realizar sus actividades de manera coordinada con su equipo de trabajo para garantizar la calidad de servicio institucional el 51% manifestó que casi nunca y nunca, el otro 17.6% respondió que a veces y el 31.3% evidencio que casi siempre y siempre.

### 4.3. Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> con el fin de conocer si la data tiene distribución paramétrica o no paramétrica, es decir determinar si existe normalidad. Como se observa en la Tabla 8 que el nivel de significancia  $P < 0.05$  por lo cual podemos concluir que ninguna pregunta del instrumento es de distribución normal, por lo tanto, se utilizaremos el coeficiente de correlación Rho Spearman para demostrar las hipótesis planteadas por la investigación.

**Tabla 9**  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	.141	102	.000
Gestión organizativa	.105	102	.008
Gestión administrativa	.145	102	.000
Gestión pedagógica	.113	102	.003
Gestión comunitaria	.135	102	.000
Calidad de servicio	.101	102	.012

a. Corrección de significación de Lilliefors

### 4.5. Comprobación de hipótesis

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

**H<sub>a</sub>** Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

**Tabla 10**  
**Correlación de Rho de Spearman entre gestión educativa y calidad de servicio**

			Gestión educativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

Se observa en la Tabla 9 que existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un rho = 0.742, el cual puede clasificarse como positiva alta y muy significativa con  $p = 0,00$ .

### Hipótesis específico 1

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la gestión organizativa y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin **H<sub>a</sub>** Existe relación entre la gestión organizativa y la calidad de servicio es significativa

en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

**Tabla 11**  
**Correlación de Rho de Spearman entre gestión organizativa y calidad de servicio**

			Gestión organizativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión organizativa	Coefficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N	102	102
---	-----	-----

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

Se observa en la Tabla 10 que existe relación entre la gestión organizativa y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un rho = 0.630, el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ .

### Hipótesis específico 2

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

**H<sub>a</sub>** Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

**Tabla 12**

***Correlación de Rho de Spearman entre gestión administrativa y calidad de servicio***

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

Se observa en la Tabla 11 que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un rho = 0.611, el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ .

### Hipótesis específico 3

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin **H<sub>a</sub>** Existe relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

**Tabla 13**

***Correlación de Rho de Spearman entre gestión pedagógica y calidad de servicio***

			Gestión pedagógica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

Se observa en la Tabla 12 que existe relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un rho = 0.611, el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con p = 0,00.

### Hipótesis específico 4

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

**H<sub>a</sub>** Existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin

**Tabla 14**

***Correlación de Rho de Spearman entre gestión comunitaria y calidad de servicio***

			Gestión comunitaria	Calidad de servicio
--	--	--	---------------------	---------------------

Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

Se observa en la Tabla 13 que existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un rho = 0.621, el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con p = 0,00.

## Capítulo V

### DISCUSIÓN

## 5.1. Discusión y resultados

La realización del estudio se orientó en determinar la relación significativa que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin,. Ello, basados en los resultados mediante un  $\rho = 0.742$ , el cual puede clasificarse como positiva alta y muy significativa con  $p = 0,00$ . Vale decir, a mejor gestión educativa, mejor será la calidad de servicio de la institución educativa, que exprese una buena percepción de parte de los padres de familia y otros usuarios. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Mantilla (2019) en su tesis “Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016”. Realizada en la UNMSM. Donde los resultados señalan haber obtenido un valor  $r = 0,925$ ,  $p\text{-valor} < 0,05$  para la hipótesis general evidenciando la existencia de una relación muy alta, positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad educativa en la IEE Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016.

Con referencia al relacionamiento entre las dimensiones gestión organizativa y la administrativa con la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, demostrados mediante un  $\rho = 0.630$ , (Organizativa) y un  $\rho = 0.611$  (Administrativa). Los cuales se clasifican como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ . Datos que tiene una similitud con el estudio realizado por Ramírez, C. (2012) en su tesis titulada “Gestión Educativa en la Educación Básica y Media Oficial de Manizales: un Análisis desde las Teorías Administrativas y Organizacionales”. Universidad Nacional de Colombia. Donde, se percibe una diferencia de opiniones de profesores y directivos docentes, puesto que los primeros, consideran que las variables que están relacionadas con la Calidad de la educación y las relacionadas con la estructura organizacional son vistas desde el enfoque Estratégico y mientras que los directivos docentes presentan una influencia desde el enfoque Humanista. Entonces, la mirada netamente administrativa, se logra determinar mayor coherencia en la manera cómo perciben los procesos y ven a la IE los profesores, puesto que en sus respuestas se infiere relación entre variables y perspectiva administrativa.

Con referencia al relacionamiento entre la dimensión gestión pedagógica con la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, basado en los resultados obtenidos mediante un  $\rho = 0.611$ , el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ . Dato que resulta coincidiendo con la tesis de Chipana, M. (2015) titulada “Gestión Pedagógica y la

Calidad Educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro-2013”. UANCV Puno. Donde los resultados se obtuvieron a través de la prueba estadística de Chi Cuadrada el valor de la  $X^2 = 48.879$  en la hipótesis general; en tanto, existe una relación directa y positiva entre la gestión pedagógica con la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de estudio.

Por otro lado, con referencia al relacionamiento entre la dimensión gestión comunitaria con la calidad de servicio es significativa en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un  $\rho = 0.621$ , el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ . Datos que van en parecidos con el estudio de Sánchez, D. (2015) En su tesis de maestría titulada “La Gestión Educativa y el Aprendizaje Significativo Según los Estudiantes de la Institución Educativa San Vicente de Paul, Ugel 06, 2015” de la UNHEVAL de Huánuco. Donde, los resultados indicaron que existe una relación entre aprendizaje significativo y gestión educativa; porque la mayoría indicó y evidenció sus capacidades de participación y actitudes. Asimismo con respecto a la gestión educativa la mayoría señaló que solo a veces se pone de manifiesto la gestión pedagógica y la gestión administrativa.

## **Capítulo VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN**

En función de los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se llega a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

## 6.1. Conclusiones.

De acuerdo a los resultados del estudio, de manera general se concluye y se demuestra en la Tabla 9 que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 del distrito de Caleta de Carquin, mediante un  $\rho = 0.742$ , el cual puede clasificarse como positiva alta y muy significativa con  $p = 0,00$ .

Con respecto a la variable gestión educativa en la dimensión gestión organizativa se concluye y se demuestra en la Tabla 10 que existe una relación significativa entre la gestión organizativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin en el año 2021, mediante un  $\rho = 0.630$ , el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ .

En referencia a la variable gestión educativa en la dimensión gestión administrativa se concluye y se demuestra en la Tabla 11 que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un  $\rho = 0.611$ , el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ .

En referencia a la variable gestión educativa en la dimensión gestión pedagógica se concluye y se demuestra en la Tabla 12 que existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un  $\rho = 0.611$ , el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ .

Finalmente, en relación de la variable gestión educativa en la dimensión gestión comunitaria se concluye y se demuestra en la Tabla 13 que existe una relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin, mediante un  $\rho = 0.621$ , el cual puede clasificarse como positiva moderada y muy significativa con  $p = 0,00$ .

## 6.2. Recomendaciones

Como recomendación general, se sugiere a la dirección y personal administrativo, de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, Implementar los sistemas de información y comunicación abierta para transparentar la gestión en cuanto a la adquisición de recursos logísticos, tecnológicos, pedagógicos, capacitación, y de infraestructura educativa considerando como aliado estratégico a los estudiantes y los padres de familia de la APAFA. Todo ello con el fin de hacer visible el trabajo en equipo de los docentes y directivos en beneficio de los estudiantes y los servicios educativos de calidad al servicio de sus usuarios y toda la comunidad carquiniana.

En relación a la dimensión gestión organizativa, se recomienda a la dirección, plana docente y personal administrativos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, planificar el trabajo en equipo de modo integral con el fin de hacer de conocimiento a los usuarios y fundamentalmente a los padres de familia de la APAFA, sobre los objetivos institucionales y el cumplimiento de las nuevas disposiciones y otras normativas referentes a las actividades académicas y administrativas para ofrecer y garantizar la calidad de servicio.

En relación a la dimensión gestión administrativa, se recomienda a la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, gestionar el diseño de un plan estratégico de medios para mantener informados a los usuarios y fundamentalmente a los padres de familia de la APAFA, de manera permanente sobre los resultados positivos de las actividades académicas, asimismo sobre las gestión y recursos económicos destinados para la adquisición de equipos, implementación de laboratorios e infraestructura que determine la mejora de las actividades institucionales y la calidad de servicio que tanto requiere la institución educativa.

En referencia a la dimensión gestión pedagógica, se recomienda a la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, programar en equipo y en coordinación con la plana docente, estrategias motivacionales que incorpore acciones de empatía durante el proceso de enseñanza aprendizaje, asimismo la

dirección debe supervisar de manera constante la actualización del plan curricular y las sesiones de clase de cada docente para garantizar la calidad de servicio de la institución educativa.

Finalmente, en cuanto a la dimensión gestión comunitaria, se recomienda a la dirección, la plana docente, personal administrativo y los estudiantes de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, participar de manera integral y coordinada en las actividades tradicionales, religiosas y culturales propias de la comunidad con el fin de generar la integración institucional e incorporar al proceso de enseñanza aprendizaje, de manera que la calidad de servicio sea acorde a la misión y visión de la institución educativa.

## **Capítulo VII**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **7.1. Fuentes documentales.**

- Bastidas, V. (2018) Tesis de maestría *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Revisado en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Capacho, E. y Rincón, G. (2018) Tesis maestría *La Gestión Educativa y sus Implicaciones en las Instituciones Educativas en Tiempos de Posacuerdo*. Respaldo por Universidad de Javeriana Bogotá. Revisado en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/35197/La%20Gestion%20Educativa%20y%20sus%20Implicaciones%20en%20la%20Instituciones%20Educativas%20en%20Tiempos%20de%20Posacuerdo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Chipana, M. (2015) Tesis *Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro – 2013*. UANCV Juliaca-Puno <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/276/TESIS.pdf>
- Coronel, W. (2019) Tesis de maestría *Influencia de la Gestión Educativa en la Calidad de la Educación en los Alumnos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Huacho*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3294/Willy%20Mart%c3%a dn%2c%20Coronel%20Tineo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mantilla, S. (2019) Tesis de maestría. *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín*. UGEL 02, Lima, 2016. UNMSM. Revisado en: [file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Cano\\_ms.pdf](file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Cano_ms.pdf)
- Otazú, O. (2021) Tesis doctoral, *La Gestión Educativa de la Ugel N°09 - Huaura en la Enseñanza del Idioma Inglés en las Instituciones de Educación Primaria del Distrito de Santa María, Provincia de Huaura, Año 2020*. Revisado en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4880/OSCAR%20CARLOS%20OTAZ%c3%9a%20MONTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peralta, L. (2019) Tesis *Gestión Educativa y Práctica Docente en las Instituciones Educativas de Nivel Primario del Distrito de Chanchamayo -2018*. UCV. Revisado en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37208/peralta\\_nl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37208/peralta_nl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ramírez, C. (2012) Tesis titulada *La Gestión Educativa (Ge) En La Educación Básica Y Media Oficial De Manizales: Un Análisis Desde Las Teorías Administrativas Y Organizacionales. Respalda da por la Universidad Nacional de Colombia*. Revisado en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/11597/7708531.2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riffo, H. (2014) Tesis doctoral “*Gestión educacional y resultados académicos en Escuelas Municipales*” Respalda da por la Universidad Autónoma de Barcelona. España. Revisado en. <https://www.tdx.cat/handle/10803/284484#page=1>
- Sánchez, D. (2015) Tesis. *La Gestión Educativa y el Aprendizaje Significativo Según los Estudiantes de la Institución Educativa San Vicente de Paul, Ugel 06, 2015. UNHVAL*  
Recuperado en: [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2118/TM\\_Sanchez\\_Saavedra\\_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2118/TM_Sanchez_Saavedra_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tapia, V. (2015) Tesis. *La Gestión Educativa de las Directoras y su Relación con la Calidad Educativa en las Instituciones Educativas Iniciales del Distrito de Macusani 2015. UNP*  
Recuperado en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9585/Vidal\\_Silvio\\_Tapia\\_Guzmanc3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9585/Vidal_Silvio_Tapia_Guzmanc3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, J. (2020) Tesis. *Clima institucional y su relación con la calidad de la gestión educativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Rioja, San Martín, en el año 2019. UNMSM.* Revisado en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16354/Vargas\\_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16354/Vargas_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Veramendi, E. (2019) En su tesis de maestría. *Gestión educativa y calidad educativa I.E. 5123 Francisco Bolognesi. Ventanilla, 2019. UCV.* Recupero en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35458/Veramendi\\_TAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35458/Veramendi_TAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vilca, G. (2020) Tesis de maestría, *Gestión Educativa y Calidad de la Formación en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú, Sede Puente Piedra – 2018.* Revisado en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4356/GUSTAVO%20SEGUNDO%20VILCA%20NEIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 7.2. Fuentes bibliográficas.

- Arroyabe, J. & Hurtado, O. (2019) Revista Empresarial “*Calidad del Servicio Educativo en una Institución de Educación Superior-I ES Privada de la Ciudad de Pereira (Colombia)*” Revisado en: <file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioEducativoEnUnaInstitucionDeEduca-7021659.pdf>
- Bartoli, A. (1992) *Comunicación y Organización: La Organización Comunicante y la Comunicación Organizada*. Madrid España Editorial Paidós S.A.
- Carrasco, C. (2007) *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima Perú Edit. San Marcos.
- Chiavenato, E. (2009) *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. México 9no. Edición Edit. McGraw Hill.
- CIEF.(2015) *Confederación Interamericana de Educación Católica*. Revisado en <https://www.ciec.edu.co/wp-content/uploads/2016/08/84.-LA-GESTIO%CC%81N-EDUCATIVA.-CONCEPTOS-FUNDAMENTALES.pdf>
- González, M. (2004) *La Investigación Básica: Cuestiones Previas*. Revista Científica de Educación Médica Vol. 7 suplemento 2 Abril- Junio 2004. Universidad de Valladolid España. Recuperado en: <http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v7s1/art7.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México 6ta. Edición Edit. McGraw Hill
- Fernández S. (2015) *Origen del Proyecto de investigación*. Cap. 2 Recuperado en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Mendoza, J. (2013). *Manual de Gestión de Instituciones educativas*. Lima: Colectivo de Investigación e Innovación Pedagógica “sembrando saberes”. Consultado en: <https://www.ciec.edu.co/wp-content/uploads/2016/08/84.-LA-GESTIO%CC%81N-EDUCATIVA.-CONCEPTOS-FUNDAMENTALES.pdf>
- Lerner, M. (2021) *Calidad de Servicio: Factor Clave de Competitividad*. Artículo Universidad San Pablo. Revisado en: <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>

Peñuelas, R. (8 de Septiembre de 2013). *El Enfoque Mixto de Investigación en los Estudios Fiscales*. Recuperado en: <file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Dialnet-ElEnfoqueMixtoDeInvestigacionEnLosEstudiosFiscales-7325416.pdf>

Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005) *Calidad en los Servicios Educativos*. Revisado en: <https://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>

Robbins, S (2009). *Comportamiento Organizacional*, Décima edición Editorial Prentice Hall México. Recuperado en: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S+\(2009\).+Comportamiento+Organizacional,&ots=YL49gmqc3c&sig=7HocuhqPiIHLR93iFbAXcD2xf8Q#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S+(2009).+Comportamiento+Organizacional,&ots=YL49gmqc3c&sig=7HocuhqPiIHLR93iFbAXcD2xf8Q#v=onepage&q&f=false)

### 7.3. Fuentes electrónicas.

Corrales, A. & Otros. (2016) *Comunicación Asertiva y Seguimiento de Normas un Programa para Desarrollar Habilidades para la Vida*. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

Chiavenato (2016) *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Existo en las Organizaciones*. México 2da Edición Edit. MacGraw-Hill Recuperado en: [https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato\\_McGrawhill\\_2da\\_Edicion\\_pdf](https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf)

[MINEDU \(2010\) Ley de Reforma Magisterial. Revisado en: https://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf-ley-reforma-magisterial/normas-complementarias-de-la-ley-de-reforma-magisterial.pdf](https://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf-ley-reforma-magisterial/normas-complementarias-de-la-ley-de-reforma-magisterial.pdf)

PEI (2021) *Plan Estratégico Institucional 2019-2024. Ministerio de Educación del Perú MINEDU*. Recuperado en: [http://www.minedu.gob.pe/normatividad/plan\\_institucional/RM\\_180-2021-MINEDU.pdf](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/plan_institucional/RM_180-2021-MINEDU.pdf)

POI (2021) *Plan Operativo Institucional 2021 consistente con el PIA. Ministerio de Educación del Perú* Recuperado en: <http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/RM-022-2021-MINEDU.pdf>

Reinoso, M. (2009) *El Análisis Matemático Aplicado al Cálculo de la Muestra: Finito e Infinito*. Recuperado en: [file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Dialnet-ElAnalisisMatematicoAplicadoAlCalculoDeLaMuestraEl-5210292%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Dialnet-ElAnalisisMatematicoAplicadoAlCalculoDeLaMuestraEl-5210292%20(5).pdf)

- Peñaloza, A. & Osorio, M. (2005) *Elaboración de Instrumentos de Investigación*. Recuperado en: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de-guayaquil/introduccion-a-la-investigacion-cientifica/apuntes/guia-para-elaboracion-de-instrumentos/3445419/view>
- Pérez, L. (2010). Cómo redactar los antecedentes de la investigación. Recuperado en <https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2010/12/antecedentes-de-lainvestigacion.html>
- Vargas, L. (1994) Sobre el concepto de percepción. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa México. Artículo científico Vol. 4 Nro. 8 Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

# ANEXOS

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>PG ¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>PE1 ¿De qué manera se relaciona la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p> <p>PE2 ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p> <p>PE3 ¿De qué manera se relaciona la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>OG. Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1 Determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p>OE2 Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p>OE3 Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p>OE4 Determinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>HG.</b> Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>HE1.</b> Existe relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>HE2.</b> Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>HE3.</b> Existe relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>HE4.</b> Existe relación entre la gestión comunitaria y la</p>	<p><b>Gestión Educativa</b></p>	<p><i>Dimensiones</i></p> <p><b>- Gestión organizativa</b></p> <p><i>Indicadores</i></p> <p>Misión-Visión Objetivos Valores Normativas</p> <p><b>- Gestión administrativa</b></p> <p><i>Indicadores</i></p> <p>Operatividad Recursos económicos Recursos materiales Planificación</p> <p><b>- Gestión pedagógica</b></p> <p><i>Indicadores</i></p> <p>Proceso de aprendizaje Plan curricular Motivación Empatía</p> <p><b>- Gestión participativa</b></p> <p><i>Indicadores</i></p> <p>Convivencia y participación ciudadana Valores sociales Formación integral (comunidad familia)</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La Población está considerada como población finita tomando en cuenta a encuestar a los padres de familia entre varones y mujeres de la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se aplicará la encuesta a una muestra de 102 padres de familia.</p> <p><b>TIPO</b></p> <p>Es de tipo básica.</p> <p><b>ENFOQUE</b></p> <p>El enfoque es cuantitativo.</p> <p><b>NIVEL</b></p> <p>Nivel de estudio es correlacional descriptivo</p> <p><b>DISEÑO</b></p>

<p>PE4 ¿ De qué manera se relaciona la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin?</p>	<p>Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.</p>	<p>calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin</p>	<p><b>Calidad de servicio</b></p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación técnica</b> <i>Indicadores</i></li> <li>Conocimiento informático. Dominio de TICs avanzada Manejo de información Actualización</li> <li>- <b>Formación humana</b> <i>Indicadores</i></li> <li>Actitud positiva Motivación Cooperación Flujo de mensajes</li> <li>- <b>Comunicación</b> <i>Indicadores</i></li> <li>Flujo de la información Interacción Canales de comunicación</li> <li>- <b>Responsabilidad</b> <i>Indicadores</i></li> <li>Compromiso Previsión Coordinación</li> </ul>	<p>El diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal.</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Cuestionario compuesto por 30 ítems escala Likert</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca</p>
---	--	---	-----------------------------------	---	---

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>GESTIÓN EDUCATIVA</b>	“La Gestión Educativa es un proceso orientado a la consecución de fines y objetivos que integra la acción organizativa de los actores comprometidos con los servicios a favor de la atención integral de la primera infancia” (Arellano, G. 2017 p.07)	“Las dimensiones de la gestión educativa se estructura en cuatro dimensiones: dimensión organizacional, pedagógica, administrativa y comunitaria”.  (Arellano, G. 2017. p.11 )	Organizacional	- Misión Visión. - Objetivos - Valores - Normativas	2- 4
			Administrativa	- Operatividad - Recursos económicos - Recursos materiales - Planificación	5 - 8
			Pedagógica	- Proceso de aprendizaje - Plan curricular - Motivación - Empatía	9 - 12
			Comunitaria	- Convivencia y participación ciudadana - Valores sociales -Formación integral (comunidad- familia)	13 - 15

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	“La calidad, es un cambio de clima, deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente, le corresponde a los directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad. Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005 p.13)	“El bucle de mejora, es una herramienta de la calidad, la cual maneja un proceso de desarrollo de seis indicadores: formación técnica, formación humana, comunicación, participación, responsabilidad y calidad” Senlle A. & Gutiérrez, N. (2005 p.259).	Formación técnica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento informático.</li> <li>- Dominio de TICs avanzada</li> <li>- Manejo de información</li> <li>- Actualización</li> </ul>	16 - 19
			Formación humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud positiva</li> <li>- Motivación</li> <li>- Cooperación</li> </ul>	20 - 23
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flujo de mensajes</li> <li>- Flujo de la información</li> <li>- Interacción</li> <li>- Canales de comunicación</li> </ul>	24 - 26
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Previsión</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	27 - 30

**Cuadro de Operacionalidad**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**ENCUESTA SOBRE GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN**  
**LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA 20313 CALETA DE CARQUIN**

**CUESTIONARIO**

*Adaptado de Peñaloza y Osorio (2005)*

Estimado padres de familia, la presente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre la gestión educativa y la calidad de servicio que ofrece la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin.

Instrucción: Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en el casillero por pregunta y califique.

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

N°	<b>VARIABLE 1: GESTIÓN EDUCATIVA</b>					
N°	<b>Dimensión 1: Gestión organizativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿En qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin hacen de conocimiento a la población sobre la Misión y Visión institucional?					
2	¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin socializa los objetivos institucionales con los padres de familia de la APAFA y otros sectores?					
3	¿Considera que la plana docente y él o la directora de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin trabajan en equipo guardando respeto para el bienestar y la calidad de servicio?					
4	¿En qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da cumplimiento a las normativas establecidas por MINEDU para el cumplimiento de las actividades académicas?					
N°	<b>Dimensión 2: Gestión administrativa</b>					
5	¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin informa sobre resultados positivos de las actividades académicas?					
6	¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da a conocer sobre los recursos económicos destinados a la mejora de infraestructura y laboratorios a los padres de familia de la APAFA y la comunidad?					
7	¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin da a conocer sobre los recursos materiales destinados para infraestructura y laboratorios como meta institucional?					
8	¿En qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin planifica sus actividades académicas y administrativas para la mejora de las actividades institucionales?					
N°	<b>Dimensión 3: Gestión pedagógica</b>					

9	¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin programa charlas sobre el consumo de alimentos saludables y salud física como parte del proceso de aprendizaje?					
10	¿Considera actualizada el plan curricular que ofrece la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin para el proceso de aprendizaje?					
11	¿En qué medida, la plana docente y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin hacen uso de estrategias motivacionales para el proceso de enseñanza aprendizaje?					
12	¿En qué medida, la plana docente y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin expresan empatía durante el proceso de enseñanza aprendizaje con sus alumnos?					
N°	<b>Dimensión 4: Gestión comunitaria</b>					
13	¿Con qué frecuencia, la plana docente, la dirección y los estudiantes de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin participan de las actividades tradicionales y culturales propias de la comunidad?					
14	¿En qué medida, la plana docente, la dirección y estudiantes de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin incorporan en el proceso de enseñanza aprendizaje, actividades tradicionales y religiosas propias de la comunidad?					
15	¿Con qué frecuencia, la plana docente, la dirección, estudiantes y la APAFA de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin participan de manera integral y coordinada en las actividades propias de la comunidad?					

N°	<b>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>
----	--

N°	<b>Dimensión 1: Formación técnica</b>	1	2	3	4	5
16	¿Considera que la plana docente tiene conocimiento informático que garantice la calidad de servicio de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin?					
17	¿En qué medida, la plana docente y el personal administrativo de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin tienen dominio en las TICs?					
18	¿En qué medida, la plana docente tiene dominio de las diversas fuentes de información tecnología para garantizar la calidad de servicio de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin?					
19	¿Con qué frecuencia, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, gestiona, capacitación y actualización para la plana docente y personal administrativo en formación tecnológica para garantizar la calidad de servicio?					
N°	<b>Dimensión 2: Formación humana</b>					
20	¿Considera que la actitud positiva de la plana docente y administrativo de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin debe primar en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes?					
21	¿Con qué frecuencia, los alumnos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, expresan sus motivaciones para continuar sus estudios con el acompañamiento de sus mismos docentes?					
22	¿Con qué frecuencia, los padres de familia de los alumnos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, cooperan en la formación y desarrollo humano de sus hijos?					
N°	<b>Dimensión 3: Comunicación</b>					
23	¿Con qué frecuencia, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, se comunican de inmediato sobre las consultas de los servicios que ofrece?					
24	¿En qué medida, la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin mantiene informado a la comunidad sobre los servicios que ofrece?					
25	¿Qué nivel de interacción establecen, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, para la toma de decisiones que garantice la calidad de servicio que ofrece?					

26	¿Con qué frecuencia, la plana docente, personal administrativo y la dirección de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, hace uso de canales de comunicación adecuados para mantenerse en contacto con la comunidad?				
N°	<b>Dimensión 4: Responsabilidad</b>				
27	¿En qué medida, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, asumen compromisos con la calidad de servicio que ofrece la institución?				
28	¿Con qué frecuencia, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, planifican sus actividades al servicio de la comunidad?				
29	¿Con qué frecuencia, los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, proveen sus actividades al servicio de la comunidad?				
30	¿En qué medida, se observa a los directivos de la I.E. Primaria 20313 Caleta de Carquin, realizar sus actividades de manera coordinada con su equipo de trabajo para garantizar la calidad de servicio institucional?				

base.sav [Conjunto\_de\_datos] - IBM SPSS Statistics editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	genero	edad	relaciones	comunica	p1	p2	p3	p4	p5	actitud	p6	p7	p8	p9	p10	t
1	1	3	47	14	1	1	3	5	4	21	5	4	4	4	4	4
2	2	3	49	16	5	2	3	3	3	15	3	3	3	2	4	4
3	1	3	23	7	1	1	3	1	1	10	1	1	1	2	5	5
4	2	3	51	19	4	5	5	4	1	15	4	1	5	2	3	3
5	1	4	32	10	1	5	2	1	1	10	1	1	1	3	4	4
6	1	3	49	16	3	5	2	3	3	14	3	3	4	3	1	1
7	1	3	42	15	1	4	4	1	5	13	1	5	4	2	1	1
8	1	4	47	15	3	5	1	2	4	13	2	4	3	2	2	2
9	1	5	41	12	3	2	1	1	5	16	1	5	5	3	2	2
10	1	5	42	16	1	4	5	1	5	12	1	5	3	1	2	2
11	1	1	48	15	2	3	4	2	4	19	2	4	5	4	4	4
12	1	1	40	14	3	4	1	1	5	11	1	5	1	2	2	2
13	1	2	46	17	3	5	3	1	5	14	1	5	4	1	3	3
14	1	3	49	16	3	2	5	2	4	20	2	4	5	5	4	4
15	1	3	44	15	1	5	3	5	1	15	5	1	1	4	4	4
16	1	6	44	15	4	2	4	2	3	15	2	3	2	4	4	4
17	1	3	23	7	1	1	3	1	1	10	1	1	1	2	5	5
18	1	1	38	13	3	4	2	3	1	9	3	1	2	1	2	2
19	1	4	49	18	2	5	4	4	3	15	4	3	3	2	3	3
20	1	1	43	14	3	3	1	5	2	15	5	2	3	4	1	1
21	1	2	45	17	2	4	5	4	2	11	4	2	1	3	1	1
22	1	4	48	17	5	1	4	3	4	15	3	4	1	3	4	4
23	1	3	25	8	1	1	4	1	1	12	1	1	2	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ES 09:50 p.m. 07/12/2021

base.sav (Conjunto\_de\_datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	genero	Numérico	8	0	Genero	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	edad	Numérico	8	0	Edad	{1, Entre 25...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	relaciones	Numérico	8	0	RELACIONES I...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	comunica	Numérico	8	0	Comunicación	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	p1	Numérico	8	0	1. ¿Conside...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	p2	Numérico	8	0	2. ¿Las con...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	p3	Numérico	8	0	3. ¿Conside...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	p4	Numérico	8	0	4. ¿Las ges...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	p5	Numérico	8	0	5. ¿Las doc...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	actitud	Numérico	8	0	Actitudes	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	p6	Numérico	8	0	6. ¿La hone...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	p7	Numérico	8	0	7. ¿Conside...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	p8	Numérico	8	0	8. ¿Tus co...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	p9	Numérico	8	0	9. ¿Es impo...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	p10	Numérico	8	0	10. ¿Una cond...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	trato	Numérico	8	0	Trato	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	p11	Numérico	8	0	11. ¿El trato d...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	p12	Numérico	8	0	12. ¿Expresan...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	p13	Numérico	8	0	13. ¿Las expre...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	p14	Numérico	8	0	14. ¿Las manif...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	p15	Numérico	8	0	15. ¿Las expre...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	satisfaccion	Numérico	8	0	SATISFACCIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	progresiva	Numérico	8	0	Satisfacción pr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	a1	Numérico	8	0	1. ¿Durante...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	a2	Numérico	8	0	2. ¿Durante...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Process or está listo Unicode ON

ES 09:50 p.m. 07/12/2021