



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
Escuela de posgrado**

**Gestión educativa y calidad del servicio en la Institución Educativa 21544-651  
Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Gestión Educativa  
con Mención en Pedagogía**

**Autor**

**Enrry Almilcar Gamboa Montes**

**Asesor**

**Dr. Daniel Lecca Ascate**

**Huacho - Peru**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**LICENCIADA**

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

**Escuela de Posgrado**

**INFORMACIÓN**

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Enrry Almilcar Gamboa Montes	DNI:41743697	26 de Enero del 2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Daniel Lecca Ascate	15731334	0000-0001-5758-2521
<b>DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Carlos Alberto Gutierrez Bravo	15616035	0000-0003-4568-930X
Julia Marina Bravo Montoya	15724272	0000-0002-0783-8792
Delia Violeta Villafuerte Castro	15744241	0000-0002-1284-7255

# GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 21544-651 HORACIO ZEBALLOS GÁMEZ, SANTA ROSA - 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.mef.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to American Public University System</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>redi.unjbg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por ser mi guía en mis proyectos y porque siempre está a mi lado.*

*A mis padres, por ser lo que soy y seguir llevándome por el camino del bien.*

***ENRRY ALMILCAR GAMBOA MONTES***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecer a todas aquellas personas, profesores y amigos, testigos de mi desarrollo profesional.*

***ENRRY ALMILCAR GAMBOA MONTES***

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>12</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>13</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>13</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>13</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>15</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>15</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>15</b>

<b>3.2.1 Población</b>	<b>16</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>16</b>
<b>3.3 Técnicas de recolección de datos</b>	<b>16</b>
<b>3.4 Técnicas para el procesamiento de la información</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>19</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>4.1 Análisis de resultados</b>	<b>19</b>
<b>4.2 Contrastación de hipótesis</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>41</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>41</b>
<b>5.1 Discusión de resultados</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
<b>6.1 Conclusiones</b>	<b>43</b>
<b>6.2 Recomendaciones</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>45</b>
<b>7.1 Fuentes bibliográficas</b>	<b>45</b>
<b>7.2 Fuentes hemerográficas</b>	<b>46</b>
<b>7.3 Fuentes electrónicas</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>48</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable 1: Gestión educativa .....	14
<b>Tabla 2.</b> Variable 2: Calidad del servicio .....	14
<b>Tabla 3.</b> Población .....	16
<b>Tabla 4.</b> Gestión Institucional.....	19
<b>Tabla 5.</b> Gestión Administrativa.....	21
<b>Tabla 6.</b> Gestión Pedagógica. ....	22
<b>Tabla 7.</b> Gestión Comunitaria.....	23
<b>Tabla 8.</b> Resumen Variable 1.....	24
<b>Tabla 9.</b> Equidad.....	25
<b>Tabla 10.</b> Relevancia .....	26
<b>Tabla 11.</b> Pertinencia .....	27
<b>Tabla 12.</b> Eficacia .....	28
<b>Tabla 13.</b> Eficiencia.....	29
<b>Tabla 14.</b> Resumen Variable 2 .....	30
<b>Tabla 15.</b> Tabla de frecuencias – Gestión educativa .....	31
<b>Tabla 16.</b> Tabla de frecuencias – Calidad del servicio .....	32
<b>Tabla 17.</b> Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Calidad del servicio.....	32
<b>Tabla 18.</b> Tabla de frecuencias – Gestión institucional.....	33
<b>Tabla 19.</b> Pruebas de Chi Cuadrado - Gestión institucional– Calidad del servicio.....	33
<b>Tabla 20.</b> Tabla de frecuencias – Gestión administrativa.....	34
<b>Tabla 21.</b> Pruebas de Chi Cuadrado - Gestión administrativa– Calidad del servicio.....	34
<b>Tabla 22.</b> Tabla de frecuencias – Gestión pedagógica .....	35
<b>Tabla 23.</b> Pruebas de Chi Cuadrado - Gestión pedagógica– Calidad del servicio. ....	35
<b>Tabla 24.</b> Tabla de frecuencias – Gestión comunitaria.....	36
<b>Tabla 25.</b> Pruebas de Chi Cuadrado - Gestión comunitaria– Calidad del servicio.....	36
<b>Tabla 26.</b> Correlaciones Hipótesis General .....	37
<b>Tabla 27.</b> Correlaciones Hipótesis 1 .....	38
<b>Tabla 28.</b> Correlaciones Hipótesis 2.....	38
<b>Tabla 29.</b> Correlaciones Hipótesis 3.....	39
<b>Tabla 30.</b> Correlaciones Hipótesis 4.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gestión Institucional. ....	20
<b>Figura 2.</b> Gestión Administrativa. ....	21
<b>Figura 3.</b> Gestión Pedagógica. ....	22
<b>Figura 4.</b> Gestión Comunitaria. ....	23
<b>Figura 5.</b> Resumen Variable 1. ....	24
<b>Figura 6.</b> Equidad. ....	25
<b>Figura 7.</b> Relevancia. ....	26
<b>Figura 8.</b> Pertinencia. ....	27
<b>Figura 9.</b> Eficacia. ....	28
<b>Figura 10.</b> Eficiencia. ....	29
<b>Figura 11.</b> Resumen Variable 2. ....	30

## RESUMEN

Nuestra finalidad al realizar el estudio fue indicar la correspondencia entre las variables gestión educativa y la calidad educativa en una entidad del centro poblado de Santa Rosa, distrito de Sayán, el cual se trabajó con un diseño descriptivo no experimental y un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo integrada por los 77 docentes, consideramos las variables gestión educativa y calidad educativa. Las encuestas aplicadas fueron una sobre gestión educativa de Edgar De la Cruz (2017) y otra sobre calidad educativa de Soledad Cano Mantilla (2017) adecuadas por el tesista. Como resultado se obtuvo que el 61.0% de los docentes indica que en la escuela se brinda un servicio de calidad, cimentados en la gestión institucional (68.8%), administrativa (70.1%), pedagógica (74.0%) y comunal (57.1%), encontrando un nivel de significancia de 0.00 y una correlación estadísticamente alta (0.868). Se concluye en la existencia de la relación positiva y significativa entre las variables planteadas.

**Palabras claves:** Calidad educativa, eficacia, eficiencia, equidad, gestión educativa, pertinencia, relevancia.

## **ABSTRACT**

Our purpose in carrying out the study was to indicate the correspondence between the variables of educational management and educational quality in an entity in the populated center of Santa Rosa, Sayán district, which was worked with a non-experimental descriptive design and a quantitative approach, the sample was made up of 77 teachers, we considered the variables educational management and educational quality. The surveys applied were one on educational management by Edgar De la Cruz (2017) and another on educational quality by Soledad Cano Mantilla (2017) appropriated by the thesis student. As a result, it was obtained that 61.0% of teachers indicate that a quality service is provided in the school, based on institutional (68.8%), administrative (70.1%), pedagogical (74.0%) and community (57.1%) management, finding a significance level of 0.00 and a statistically high correlation (0.868). It is concluded that there is a positive and significant relationship between the variables proposed.

**Keywords:** Educational quality, effectiveness, efficiency, equity, educational management, relevance.

## INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, los sistemas educativos tienen un gran reto ante los cambios acelerados y de competitividad global que acontece en el mundo, el cual consiste en aportar al crecimiento y desarrollo del país, de manera eficiente y ofreciendo un servicio de calidad, para tal cometido, se necesita que todos los integrantes de la comunidad educativa se involucren en este desafío, al respecto Murueta (2010), señala que, “la UNESCO manifiestan la necesidad de mejorar la calidad educativa como aspecto primordial para el desarrollo económico, la superación de la pobreza y el mejoramiento del servicio en las escuelas” (p. 16)

En ese marco, la gestión y la calidad, afrontan cambios relacionados a los actuales paradigmas que se insertan en la educación, incursionando en cada entidad, pero teniendo en cuenta las realidades contextuales de cada una de ellas, de tal manera, que se puedan satisfacer a los estudiantes brindando una calidad del servicio educativo de acuerdo a sus necesidades individuales y colectivas.

Es así que, la finalidad de este estudio radicó en apreciar dos temas relevantes en la educación, la gestión y la eficacia del servicio educativo de una entidad rural en el distrito de Sayán.

Por lo descrito, nuestra investigación se centralizará en conocer la relación entre las variables esbozadas en una entidad local.

Para tal efecto, se considera los capítulos siguientes:

En el capítulo I, se describe la problemática hallada sobre el tema, fijando los objetivos del estudio.

En el capítulo II, aludimos al marco teórico, incluimos pues, investigaciones que nos sirven como antecedentes, además de las bases teóricas, las hipótesis y la operacionalización de variables.

En el capítulo III, detallan los aspectos metodológicos trabajados en la investigación, como el diseño, tipo, población y muestra, técnicas e instrumentos.

En el capítulo IV, se especifican los resultados, el análisis y la contrastación de las hipótesis.

En el capítulo V, la discusión del estudio.

En el capítulo VI, van las conclusiones y las sugerencias respectivas.

Finalizamos con las referencias bibliográficas y los anexos.

El autor.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Antes de la pandemia del Covid 19, el servicio educacional en muchos países presentaba ya diversas dificultades, generalmente se desenvolvía en modo presencial, es decir, educandos y las familias eran atendidos de manera directa en cada entidad. No obstante, este contexto se alteró vertiginosamente, más aún, la mayoría de naciones, las escuelas y las familias, no tenían preparación para desarrollar un trabajo remoto, involucrando a los directores, profesores, educandos y a las familias, quienes necesariamente debían de contar con competencias tecnológicas y equipos para recibir las clases virtuales. Como informa la UNESCO (2020) “a más de 1.000 millones de escolares de todas las edades en el mundo, se les dejó de prestar el servicio presencial, de los cuales, más de 160 millones eran educandos latinos” (párr.2)

En los países latinos usaron diversas plataformas como estrategias para atender a sus estudiantes en coordinación con las familias, se tuvo que fortalecer además las competencias de los profesores para afianzar el aprendizaje; los países que iniciaron la atención virtual fueron México y Chile, con un servicio televisivo y otros, como el nuestro, cuyo desafío fue el bajo nivel tecnológico y la precariedad en recursos de las escuelas y las familias, peor aún el servicio de internet. Según los expertos, las consecuencias de esta situación se visualizarán a mediano y largo plazo, según se vayan formando las siguientes generaciones. Sin embargo, no todo es discordante, los especialistas señalan que, esta coyuntura debe ser aprovechada por los docentes y las escuelas, para que fortifiquen sus habilidades tecnológicas y brindar un servicio de vanguardia. Conforme a De Zubiría citado por Gallo (2021) “a pesar de las condiciones educativas en la pandemia, se inducirá a grandes cambios educativos, relacionados a la vida, contextualizada y más pertinente” (párr. 15)

Se puede notar pues, que la exigencia educativa se enfoca cada vez más en la calidad y en las competencias de los docentes hacia la formación de ciudadanos integrales, capaces de afrontar la sociedad actual. La pandemia igualmente evidenció la importancia del rol de los padres, en la atención virtual, pues tuvieron que asumir el papel de acompañantes durante las clases pedagógicas.

En el caso de nuestro país, la pandemia probó que no estábamos preparados en el aspecto tecnológico, a pesar de ello, las entidades educativas afrontaron muchas dificultades para prestar el servicio pedagógico, esto sumado a las dificultades digitales de los docentes, al respecto, fueron los directores quienes tuvieron el desafío de conducir la gestión de las escuelas, realizar un trabajo en equipo con los integrantes de la comunidad educativa y sus aliados estratégicos, sin embargo, a pesar de los esfuerzos, muchas entidades no tuvieron los resultados esperados, por complicaciones administrativas sumados a las dificultades tecnológicas, en consecuencia, se observa el aumento de la deserción escolar, las bajas calificaciones, además del desinterés de las familias y la insatisfacción del servicio que ofrecen muchas entidades; de allí la importancia de evaluar la gestión de la entidad en estudio para obtener un análisis real de la situación y aportar a la mejora de la gestión.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona la gestión educativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la gestión educativa en su dimensión institucional con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio?

¿De qué manera se relaciona la gestión educativa en su dimensión administrativa con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio?

¿Cuál es la relación entre la gestión educativa en su dimensión pedagógica con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio?

¿Cómo se relaciona la gestión educativa en su dimensión comunitaria con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio?



### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre la gestión educativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Conocer la relación entre la gestión educativa en su dimensión institucional con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio.

Determinar la relación entre la gestión educativa en su dimensión administrativa con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio.

Establecer la relación entre la gestión educativa en su dimensión pedagógica con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio.

Conocer la relación entre la gestión educativa en su dimensión comunitaria con la calidad del servicio brindado en entidad en estudio.

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

#### **Conveniencia**

Es conveniente dado que, se ensaya usar aspectos básicos sobre la gestión educativa para brindar un servicio de calidad, por consiguiente, el estudio se realiza ante la necesidad de conocer si la gestión educativa tiene relación con la calidad del servicio educativo.

#### **Relevancia Social**

El estudio se realiza en una entidad educativa, empero, los resultados alcanzados pueden estudiarse en otras entidades que asuman el propósito de mejorar el servicio educativo que brindan.

#### **Relevancia Social**

La investigación tiene relevancia social, pues, el impacto de una adecuada gestión educativa, permitirá ofrecer un servicio educativo de calidad acorde a las exigencias de la sociedad actual.

### **Implicaciones prácticas**

Con el desarrollo del estudio, podremos resolver el problema planteado, además, de evidenciar la consistencia de la hipótesis general.

### **Valor teórico**

Con los resultados alcanzados, apoyaremos al conocimiento científico sobre la trascendencia del tema en cuestión, además de ser adaptable a otros fenómenos, para explicarlos o entenderlos.

### **Utilidad metodológica**

El aporte metodológico se centra en la validez de los instrumentos y técnicas manejados, los mismos que podrían ser de utilidad en investigaciones posteriores.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

**Poblacional.** Constituida por el total de los docentes 2022.

**Temporal.** El tiempo es desde diciembre 2022 a julio 2023.

**Espacial.** La investigación se desarrollará en ambientes de la entidad educativa.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

**Técnica:** La investigación va acorde a las disposiciones establecidas por la Escuela de Postgrado.

**Ambiental:** El estudio es de carácter académico, por tanto, no afectará el medio ambiente.

**Financiera:** El presupuesto y el financiamiento del estudio, está asegurado por el tesista.

**Social:** Se cuenta con un equipo de apoyo, integrado por profesionales con comprobada idoneidad para realizar los aportes adecuados a la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Guerra, et al. (2018) publicaron el artículo *Gestión de la educación primaria en Colombia: Un estudio para el desarrollo cognitivo* en la Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 84 de la Universidad del Zulia, Venezuela; con la intención de conocer la gestión escolar para el avance cognitivo de alumnos en Colombia, especialmente el soporte de los procesos administrativos, proyectos y las estrategias pedagógicas reforzadoras del aprendizaje, enmarcado en una investigación descriptiva, de enfoque cualitativo y sustentada en el análisis de legajos y la observación directa no participante. Se concluye en la importancia de una adecuada gestión educativa, delegando responsabilidades y asumiendo compromisos de todos los actores educativos, garantizando una educación integral con estrategias lúdicas.

Quintana (2018) publicó el estudio *Calidad Educativa y Gestión Escolar* en la Revista Gestión Escolar de la Universidad Industrial de Santander - Colombia, con la finalidad de identificar procesos de mejoramiento institucional relacionados a las posibilidades con las que esta cuenta, desarrollando una investigación fenomenológica, con un análisis documental de tipo cualitativa interpretativa y enfoque hermenéutico, revisando trabajos de grado de maestrias desarrolladas entre los años 2004 y 2014. Se concluye que, la mejora de la calidad educativa está supeditada al reconocimiento de las posibilidades reales de las entidad su entorno sociocultural, por tanto, deben centrarse en lo que es posible y madurar gradualmente dichas acciones, comprendiendo su realidad pedagógica, necesidades y expectativas; además, el estudio permitió establecer conocimientos, habilidades y

actitudes básicas para los procesos de formación de competencias colectivas de gestión escolar.

Tutivén y Pazmiño (2018) presentaron la investigación *la gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de Octubre” del cantón Samborondón, provincia del Guayas*, en la Universidad Andina Simón Bolívar de Quito – Ecuador, con la intención de analizar la gestión educativa y su incidencia en el clima organizacional y la calidad en el desarrollo de las actividades escolares, desarrollando un estudio exploratorio se trabajó con una población de 35 docentes de la entidad. Se concluye con la determinación de responsabilidades que aporten en forma significativa en las relaciones interpersonales, además que guíen el ambiente escolar, basado en la armonía y la calidad del proceso educativa, ayudando a la convivencia interna del plantel.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Cajavilca (2020) desarrolló el estudio *Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020* en la Universidad Peruana Los Andes, con la intención de verificar la relación existente entre la gestión estratégica y calidad de servicios educativos en una institución educativa, bajo una investigación básica, diseño no experimental de corte transversal. Se afanó con una muestra probabilística integrada por personal directivo, miembros de la APAFA, juntas directivas de las aulas y docentes, sumando un total de 67 personas. Los resultados demuestran una relación estadísticamente significativa alta ( $\rho = +0,913$ ) entre las variables. Lo que permite concluir la existencia de una relación significativa entre la gestión estratégica y calidad de servicios educativos, incidiendo las dimensiones de planeamiento estratégico, liderazgo y participación social responsable y la evaluación para la mejora continua.

Atencio (2019) presento el estudio *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral* en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, con el propósito de identificar la relación entre las variables establecidas en una entidad educativa estatal, para lo cual desarrolló una investigación básica, diseño no experimental transversal-correlacional y enfoque cuantitativo, trabajada en una muestra de 60 estudiantes de la

institución menciona. Los resultados demuestran una relación estadísticamente significativa ( $\rho = +0,609$ ) entre las variables, por lo tanto, se concluye que, la gestión educativa logra un nivel superior y se relaciona con la calidad del servicio educativa que a la vez alcanza ese nivel.

Cano (2019) desarrolló la investigación *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016* en la Universidad Mayor de San Marcos, con la finalidad de señalar la relación entre la gestión y la calidad educativa en una entidad educativa, con un estudio básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo - correlacional, de método hipotético - deductivo y de enfoque cuantitativo, con una muestra formada por 103 docentes, como resultado del proceso de los datos obtenidos se obtuvo un valor  $r= 0.925$ , concluyéndose en la existencia de una relación alta, positiva y significativa entre las variables estudiadas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **GESTIÓN EDUCATIVA**

#### **Definición de Gestión**

Hablar de gestión, es referirnos básicamente a las coordinaciones y responsabilidades de las personas en un determinado proceso, tanto en los ámbitos personales como empresariales, relacionado a la disposición de recursos y bienes necesarios para cumplir una labor o cometido. Sobre el tema Alvarado (1999) señala que es: “el ejercicio de métodos, instrumentales y operaciones en la disposición de los recursos y el avance de las acciones efectuadas en un organismo”. (p. 217); Cruz, etc al (2009) también indican que “son las acciones integradas para el logro de una meta o finalidad a cierto plazo; es la operación administradora fundamental y es la pieza media entre la programación y los objetivos precisos que se intentan conseguir” (p. 41), asimismo, Estrada (2012), manifiesta:

Es la acción donde de involucran medios, recursos o acciones, fines o motivos que se buscan cumplir, involucra, además, el direccionamiento de los saberes específicos como los conocimientos generales y lo que se refiere a la mejora de las potencialidades (p. 13)

La gestión se refiere en general a la administración, en otras palabras, son los ejercicios que se establecen en el menor tiempo posible, con los componentes necesarios para avalar la producción en la sección.

### **Definición de Gestión Educativa**

Sobre la gestión educativa, Casassus (1999), señala que “representa la práctica de los elementos generales de la gestión en el área educativa, interrelacionando los asuntos teóricos y prácticos” (p. 18), asimismo, para Martí (2005), es: “son las diversas acciones que se organizan para obtener los objetivos presentados de un plan formativo”. (p. 14), por otro lado, Carrillo (2007) sostiene que

está encaminada a organizar y sostener bosquejos administrativos y pedagógicos como métodos internos de carácter demográfico, imparcial y eficaz que consienten a los escolares desplegarse como sujetos plenos, comprometidos y como ciudadanos con las destrezas de armonizar su plan personal con el social (p. 45)

Igualmente, Arroyo (2009), señala que “su función es integral y se enfoca en la labor escolar involucrando interacciones entre maestros y educandos con el currículo y la escuela con el entorno social” (p. 46), a su vez, Álvarez y Correa (2014), aportan que “es una guía cuyos principios fundamentales de la gestión se emplean al sector educativo” (p. 1)

De acuerdo a estas concepciones, la gestión educativa se refiere a las acciones que se organizan y coordinan con todos los integrantes, involucrando los lineamientos del sector, asimismo, todas las actividades que se planeen en una escuela, involucran las necesidades de los educandos de acuerdo a la normatividad actual y a las demandas del contexto local y nacional.

### **Dimensiones**

Se ha tomado la posición de Frigerio, Poggi y Tiramonti (1992), los que consideran las siguientes dimensiones: Institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria.

#### **Dimensión Institucional.** Según el MINEDU (2011)

Tiene relación con la forma de organizarse de los integrantes de la comunidad educativa, para llevar a cabo el trabajo administrativo y pedagógico de la escuela, así como la comunicación, relaciones, ceremonias, etc. Además, es sustancial, valorar el aporte y destrezas de cada persona, en beneficio de la

institución, tomando en cuenta las políticas gubernamentales, visión, misión, estructura, etc. (p. 35 – 36)

**Dimensión Pedagógica.** Según el MINEDU (2011)

Comprende las acciones para realizar el proceso de enseñanza aprendizaje, de acuerdo a los enfoques, la diversificación curricular, las programaciones, evaluaciones, los recursos y materiales educativos, así como la labor del docente, sus estrategias didácticas, las relaciones con sus educandos y las competencias con que cuenta. (p. 36)

**Dimensión Administrativa.** El MINEDU (2011) indica que

Se relaciona con la conducción de los recursos con que cuenta la entidad educativa, como los materiales, los ingresos económicos, los equipos, la seguridad e higiene y el control de la información para toda la comunidad educativa; también, el cumplimiento de la normatividad vigente y la toma de decisiones para lograr los propósitos institucionales. (p. 36)

**Dimensión Comunitaria.** El MINEDU (2011) afirma que

Tiene que ver con las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa y la forma de organizarse para integrarse con el entorno social, es decir, los padres de familia, las entidades estatales y particulares, alianzas institucionales, etc. (p. 37)

**Instrumentos de la Gestión Educativa**

Según lo establecido por el MINEDU (2011), los instrumentos de gestión con que deben contar las escuelas, son:

Proyecto Educativo Institucional (PEI). “es un instrumento de gestión de mediano y largo plazo, introducido dentro del proyecto educativo nacional. Indica las características (visión, misión, valores, diagnóstico) de la institución educativa y ubica, conduce y precisa la vida institucional” (p. 56).), igualmente de la propuesta pedagógica (enfoques, proyecto curricular) y la propuesta de gestión.

Proyecto Curricular (PCC). “Es la ordenación curricular, las estrategias y la valoración de los aprendizajes. Direcciona las acciones que se ejecutarán para cubrir las demandas pedagógicas” (p. 79) Se sustenta en el Currículo Nacional de Educación Básica.

Reglamento Interno (RI). En donde se plasman los derechos, deberes y responsabilidades de los integrantes la comunidad educativa, considerando la normatividad vigente y responde a las intenciones educativas. (p. 86)

Plan Anual de Trabajo (PAT). Es un instrumento a corto plazo, en el cual se fundan las labores que se ejecutarán para que lo plasmado en el PEI sea operable cada año.

Informe de Gestión Anual (IGA). Se confecciona al clausurar el año académico, en donde se analizan y evalúan los logros, avances y dificultades del PAT.

## **CALIDAD EDUCATIVA**

Al tratar el tema de calidad educativa se tiene que tener en cuenta su implicancia filosófica, cultural, tecnológica, pedagógica y económica, por tanto, existen diversos enfoques y conceptualizaciones en diversos contextos, veamos algunos de ellos.

De acuerdo a la Ley General de Educación (2003), la calidad educativa “es el máximo nivel de formación que deben lograr las personas para enfrentar los desafíos de su desarrollo, como ciudadano y a lo largo de toda la vida” (p. 4), también, LA OREAL / UNESCO mencionado por Llece (2008), señala que “la calidad educativa es un derecho, el cual debe ser eficaz y eficiente, respetando los derechos de las personas, debe ser además pertinente y equitativa, lo que permitirá desarrollar la personalidad, base para implementar otros derechos” (p. 37), se refiere a los derechos todos durante toda la vida, obligatoria e inclusiva, desarrollando saberes y competencias, encuadrada dentro del contexto educativo oportuno y equitativo para todos. Bermeo (2011) sostiene que “al referirse a la calidad, es aludir a la efectividad y eficacia de los elementos y procesos educativos, y la atención de resultados en función de la formación integral de los educandos” (p. 10). Más adelante, Martínez (2012) explica que la calidad educativa “es un servicio extensivo brindado por una entidad educativa, cuyo producto es el individuo desarrollando sus habilidades en su contexto, con actitud, conocimientos e integrándose en su entorno social” (pp. 100 – 103), es decir, cumpliendo con el perfil deseado de la educación recibida al final de sus estudios y siendo útil a la sociedad, por su parte, Malpica (2013) desde un enfoque sistémico sostiene que “es un proceso de revisión y mejora continua de las prácticas educativas” (p. 67), es decir, los cambios constantes de las actividades diarias van a permitir ir mejorando paulatinamente, llegando a sus metas y respetando lo planificado a través del tiempo. De acuerdo al SINEACE (2015) la calidad educativa “se relaciona con diversos enfoques de



acuerdo al contexto social del momento, en el ámbito educativo, implican los resultados, contenidos, infraestructura o evaluación, así como el pensamiento social, político y cultural”, es decir, involucra una reflexión sobre el valor y el tipo de educación que se quiere brindar. Es, así pues, que cuando se habla de calidad educativa, se involucra a todos los estamentos del Estado, la responsabilidad de todos los actores, planificación y monitoreo.

### **Dimensiones de la calidad educativa**

Sobre el tema Llece (2008) menciona las siguientes dimensiones:

La equidad: Es decir, que a todos los escolares se les debe brindar las mismas oportunidades y beneficios educativos, iguales situaciones de enseñanza aprendizaje, sin distinción alguna, para que vayan desarrollando sus habilidades básicas y logren insertarse en la sociedad de modo responsable.

La relevancia: Esta dimensión se refiere a que los aprendizajes brindados deben ser significativos, acorde a sus necesidades y al contexto actual, en otras palabras, se relacionan las intenciones educativas con el desarrollo integral del individuo, involucrando el aspecto emocional, cognitivo y actitudinal.

La pertinencia: Es decir, brindar una educación que vaya de acuerdo a las características y necesidades del escolar, como, por ejemplo, los intereses sociales, culturales, estrategias. La calidad educativa se centra en las fortalezas y debilidades del escolar, respetando su desarrollo autónomo y su identidad.

La eficacia: Se refiere a los logros alcanzados en relación a los objetivos trazados, y a las necesidades que el escolar demanda al terminar sus estudios. Es la garantía de desarrollar sus competencias al terminar sus estudios.

La eficiencia: Es la adecuación de los recursos y la responsabilidad de gastos por parte de la gestión para realizar el proceso educativo, los mismos que deben llegar a todo el Perú, teniendo en cuenta la región, ciudad, caserío.

## 2.3 Bases filosóficas

### Gestión Educativa

El reto de sacar adelante el proceso educativo, involucra a la gestión directriz de la entidad educativa, dicha conducción debe estar atenta a sus fortalezas y debilidades puesto que esta dirigida por personas, susceptibles de cometer errores. De allí que, Kant, manifestaba que siempre debe existir la probabilidad de analizar el accionar de las personas. Respecto al mismo tema, Feuerbach, si bien es relevante interpretar el mundo, también lo es, transformarlo, pues, lo cognitivo y el intelecto van más allá de la técnica. Por otro lado, Platón, indicaba que la filosofía debe separarse de la política, ya que, se debe reflexionar para poder gobernar a los ciudadanos, mostrándoles cómo vivir, relacionando a la política con la práctica y a la filosofía con la producción de ideas.

### Calidad

La definición de calidad se relaciona con bienes o servicios que colman las esperanzas de los beneficiarios o clientes, al igual que la responsabilidad ética empresarial, al respecto, Montano (2020) indica que la teoría de Edwards Deming se basa en la importancia estratégica de la calidad, de la cual, la administración es la responsable, se logra al originarse pocos errores y reprocesos, mejor uso de los recursos, materiales y equipos, así, se reduce la incertidumbre y la variabilidad en los procesos”, afirmaba que a mayor calidad, mayor productividad, encauzándose en la prevención y no en la localización de conflictos.

La contribución de Kaoru Ishikawa, uno de los más grandes promotores de la filosofía de la calidad, quien reflexionaba en la revisión de calidad como un instrumento para ir afinando poco a poco, se fundaba en la filosofía roussoniano, que afirma que el individuo es bueno por naturaleza y se corresponde en forma efectiva con situaciones que le afectan, señala la importancia del compromiso del recurso humano para alcanzar la calidad de los servicios y productos.

## 2.4 Definición de términos básicos

a) **Calidad educativa:** SEP (s/a) “es la cualidad que se logra al integrar dimensiones de pertinencia, eficacia interna y externa, eficiencia y equidad” (p. 8)

**b) Comunidad educativa.** MINEDU (2021): “conformada por todos los actores educativos, como los educandos, padres, profesores, directores, personal administrativo, entre otros” (p. 12)

**c) Gestión:** Manes (2005) “acciones encaminadas a lograr un propósito, inicia con la planificación, se ejecutan, se controlan y luego se evalúan” (p.278).

**d) Gestión educativa:** Martí (2005) “diversas acciones emprendidas para lograr los objetivos institucionales” (p. 14)

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

La gestión educativa en su dimensión institucional se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio.

La gestión educativa en su dimensión administrativa se relaciona de modo significativo con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio.

La gestión educativa en su dimensión pedagógica se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio.

La gestión educativa en su dimensión comunitaria se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio brindado en la entidad en estudio.

## 2.6 Operacionalización de las variables

*Tabla 1. Variable 1: Gestión educativa*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Funciones del personal</li> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Formas de comunicarse con el personal de la institución.</li> </ul>	1 - 8
Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de recursos</li> <li>• Percepción del uso de recursos</li> </ul>	9 - 12
Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio didáctico</li> <li>• Programación de acciones.</li> </ul>	13 – 18
Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de padres de familia.</li> <li>• Relaciones inter institucionales.</li> <li>• Trabajos de efecto social</li> </ul>	19 - 24

*Tabla 2. Variable 2: Calidad del servicio*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Respeto a la cultura</li> <li>• Integración social.</li> </ul>	1, 2, 3, 4
Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Significancia de los aprendizajes</li> </ul>	5, 6, 7, 8
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés</li> <li>• Proceso de aprendizaje</li> <li>• Resultados</li> </ul>	9, 10, 11, 12
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fines</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Oportunidades</li> </ul>	13, 14, 15, 16
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de los recursos</li> <li>• Actividades</li> </ul>	17, 18, 19, 20

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

En concordancia con el tema de la investigación, se determinó que el diseño sea el no experimental, así, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que “no existe manipulación adrede las variables, tan solo se observan los hechos para examinarlos luego” (p. 149)

##### **3.1.1 Tipo de la Investigación**

Las investigaciones descriptivas de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) “son aquellas que pretenden involucrar a los patrimonios, peculiaridades y perfiles de personas, grupos, o procesos a analizar” (p. 92)

##### **3.1.2 Enfoque:**

Se manejaron encuestas admitidas en estudios aplicados en otros contextos similares, en ese marco, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que “los valores deben ser susceptibles de ser medidos y contados con estadísticas para la exactitud que requiere el estudio” (p. 11)

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La Institución Educativa 21544-651 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022 se localiza en el distrito de Sayán, brinda educación inicial, primaria y secundaria, competencia de la UGEL N° 09 de Huaura, cuenta con una población de 2,040 estudiantes (1,056 varones y 1,008 mujeres).

### 3.2.1 Población

Conformada por los docentes de los tres niveles que se atienden, los cuales suman un total de 77 (28 varones y 49 mujeres).

*Tabla 3. Población*

Nivel	Hombres	Mujeres	Total
Nivel inicial	0	11	11
Nivel Primario	10	22	32
Nivel Secundario	18	16	34
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>49</b>	<b>77</b>

### 3.2.2 Muestra

Al observar que la población es adaptable se tomó al total de la población, representado por los 77 docentes, al respecto, Fisher aludido por Pineda et al (1994), señala que, para establecer el tamaño de la muestra, se deben tomar en cuenta dos aspectos, los recursos disponibles y los requerimientos de análisis de la investigación, es decir, se debe tomar la muestra mayor posible, mientras más grande sea, menor será el error de la muestra” (p. 112), en ese sentido, se decidió tomar a los 77 docente.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

Para el estudio se usó la encuesta dirigida a los docentes de los tres niveles educativos, instrumento que hizo posible recoger los datos exactos para el trabajo de campo.

#### **Descripción de los instrumentos**

Se trabajó con el cuestionario, pues, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es el más usado en temas sociales, con interrogantes de una o más variables a medir” (p. 217)

**Gestión educativa:** Instrumento aplicado a los docentes, integrado por 24 ítems (Anexo 1).

#### Ficha Técnica

Nombre: Escala de medición de la gestión educativa.

Autor: Edgar De la Cruz (2017)

Administración: Individual

Duración: 20 minutos

Finalidad: La medición de la gestión educativa.

**Calidad educativa:** Aplicado a los docentes, compuesto por 20 ítems (Anexo 2).

#### Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario para medir la variable calidad educativa.

Autora: Soledad Cano Mantilla (2017)

Adaptación: Tesista

Administración: Individual

Duración: 10 minutos.

Finalidad: Analizar la calidad del servicio que brinda la escuela.

Una vez estructurados los instrumentos de medición y encuadrados en las variables se realizó un piloteo, que consistió en la aplicación a 10 de ellos.

#### **Validación y confiabilidad**

La validez del instrumento se evidencia por su capacidad para examinar las dimensiones de cada variable, es decir, la gestión educativa y la calidad del servicio brindado. Realizado con:

- a) Validez de Contenido: Es explorar el contenido relacionado a la gestión educativa y la calidad del servicio que brinda la entidad estudiada, y su relación con los objetivos de la investigación, de lo cual se tomarán los aspectos más relevantes para elaborar los ítems de los instrumentos.
- b) Juicio de Expertos: Es la forma de validar la fiabilidad de una investigación, la cual es realizada por personas expertas en el tema, que brindarán sus juicios y valoraciones.
- c) Prueba Piloto: Primer experimento realizado a modo de ensayo con la finalidad de comprobar ciertas cuestiones de los instrumentos a aplicar.

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

**Procesamiento Manual:** Son las acciones que implican el uso de los recursos humanos como el registro de datos, ordenar y clasificar los instrumentos aplicados sobre la gestión educativa y la calidad del servicio escolar,

**Procesamiento Electrónico:** En esta parte se recolectaron los datos primarios de entrada, que son organizados para concretizar la información útil, usando el software Microsoft Excel, los mismos que serán analizados para tomar las decisiones más pertinentes.

**Técnicas Estadísticas:** La estadística descriptiva fue el procedimiento utilizado que nos permitió, hacer inferencias de los resultados, aplicándose, además, la prueba estadística no paramétrica de Correlación por rangos de Rho de Spearman, para demostrar las hipótesis de la investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1 Análisis estadístico de la Variable 1: Gestión educativa.

*Tabla 4. Gestión Institucional.*

<b>DIMENSIÓN:</b> Gestión Institucional	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1. ¿Conoce la organización estructural de la IE?	54	70.1	23	29.9
2. ¿Cumplen sus funciones los diferentes actores que laboran en la IE?	56	72.7	21	27.3
3. ¿Conocen los actores educativos el Reglamento Interno de la IE?	46	59.7	31	40.3
4. ¿Está organizada la asociación de padres de familia en la IE?	52	67.5	25	32.5
5. ¿Se forman comisiones de trabajo en la institución educativa?	60	77.9	17	22.1
6. ¿Las comisiones de trabajo en la IE se forman de acuerdo a las normas y/o reglamento interno?	60	77.9	17	22.1
7. ¿La comunicación se da de manera formal?	50	64.9	27	35.1
8. ¿En la IE se usan tiempos y espacios de manera adecuada?	46	59.7	31	40.3
<b>TOTAL</b>		<b>68.8</b>		<b>31.2</b>

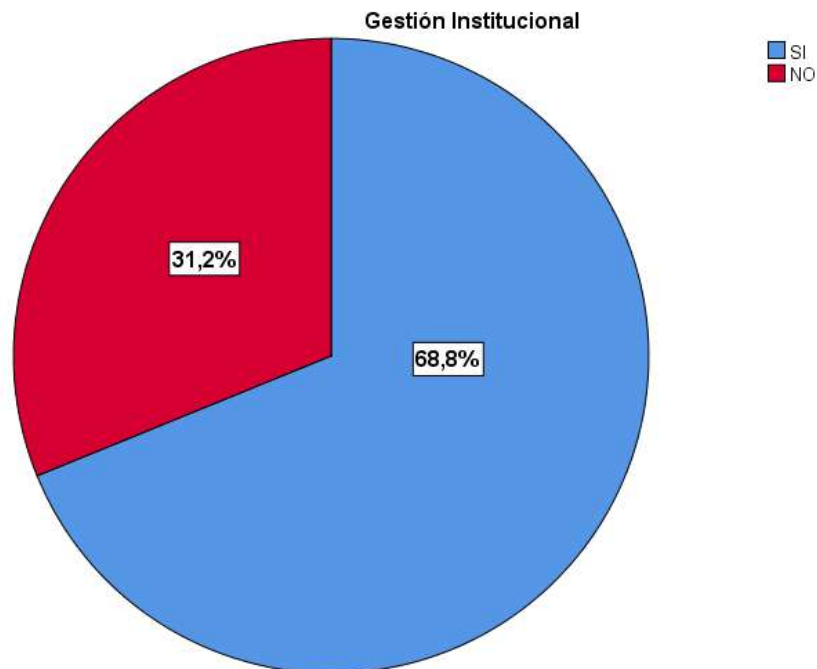
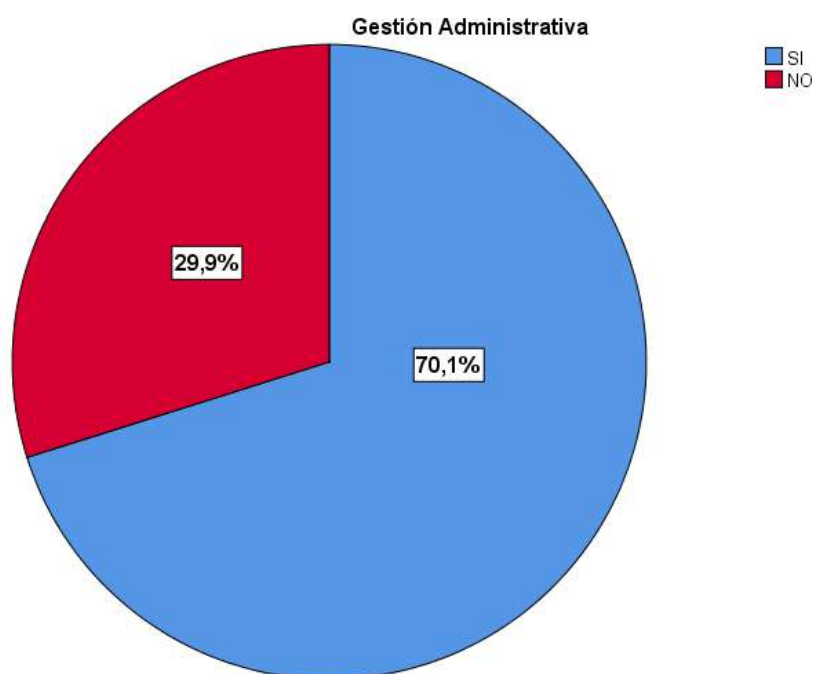


Figura 1. *Gestión Institucional.*

**Interpretación.** De acuerdo a lo percibido, el 68.8% de los profesores, indica que en la escuela se realiza una gestión institucional adecuada, puesto que, se ha difundido la organización estructural, el reglamento interno, las comisiones de trabajo y las funciones de los diferentes actores que laboran, además la asociación de padres de familia está organizada, y la comunicación se realiza por canales formales.

**Tabla 5. Gestión Administrativa.**

<b>DIMENSIÓN: Gestión Administrativa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
9. ¿El presupuesto se dispone de acuerdo a normas?	52	67.5	25	32.5
10. ¿La distribución de tiempos, jornadas de labores, se cumplen de acuerdo a las normas vigentes?	52	67.5	25	32.5
11. ¿En el aspecto administrativo, se tiene en cuenta la normatividad?	52	67.5	25	32.5
12. Las funciones educativas se cumplen de acuerdo a la normatividad y supervisión	60	77.9	17	22.1
<b>TOTAL</b>		<b>70.1</b>		<b>29.9</b>

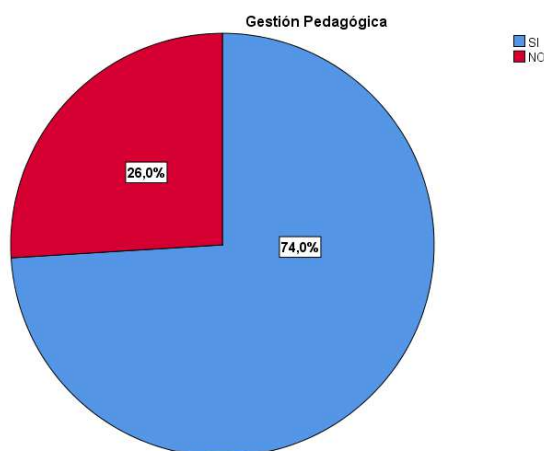


**Figura 3. Gestión Administrativa.**

**Interpretación.** Según lo observado, el 70.1% de los docentes, señala que en la entidad educativa se realiza una gestión administrativa adecuada, puesto que, se cumplen las normas sobre el presupuesto económico, la distribución de tiempos, jornadas de trabajo, el manejo de los recursos materiales y la supervisión de las funciones en la entidad.

**Tabla 6. Gestión Pedagógica.**

<b>DIMENSIÓN: Gestión Pedagógica</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
13.¿Los docentes dominan las orientaciones curriculares, proyectos y contenidos?	62	80.5	15	19.5
14.¿Los profesores planean sus clases, según la diversidad de sus educandos?	64	83.1	13	16.9
15.¿Los profesores demuestran su habilidad crítica para mejorar su ejercicio positivo de sí mismos y de su trabajo?	64	83.1	13	16.9
16.¿Las experiencias de aprendizaje creadas por los docentes ofrecen a los estudiantes oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos?	58	75.3	19	24.7
17.¿Los profesores brindan confianza a los escolares en sus habilidades y estimulan asiduamente sus adelantos, esfuerzos y logros?	52	67.5	25	32.5
18.¿La IE brinda oportunidades de actualización y desarrollo personal y profesional de docentes en enfoque de evaluación, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y manejo de herramientas virtuales?	42	54.5	35	45.5
<b>TOTAL</b>		<b>74.0</b>		<b>26.0</b>

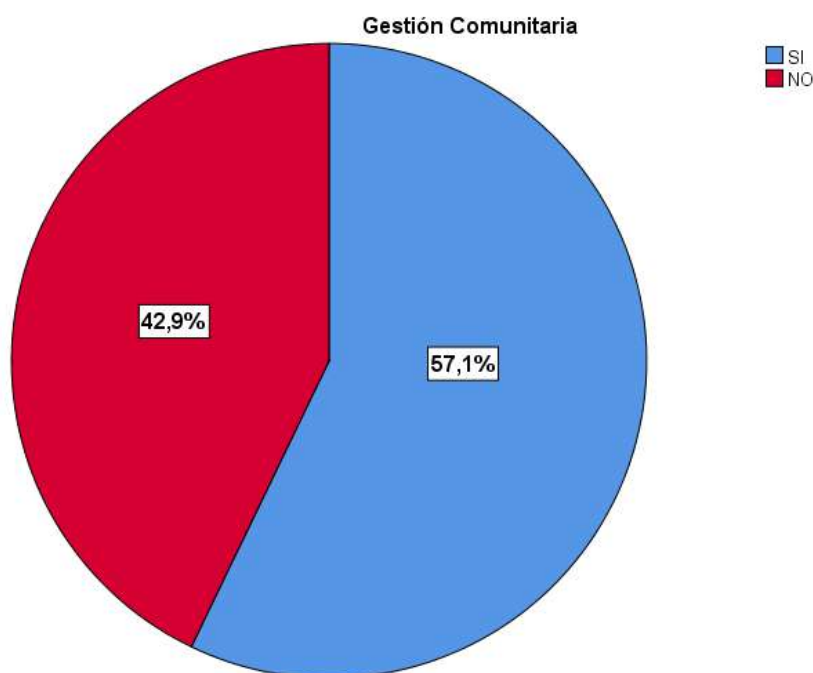


**Figura 5. Gestión Pedagógica.**

**Interpretación.** Según lo observado, el 74.0% de los docentes, señala que en la entidad educativa se realiza una gestión pedagógica pertinente, puesto que, los docentes demuestran dominio de los aspectos pedagógicos, planifican sus clases, prometen oportunidades específicas en funciones de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos de aprendizajes, brindan familiaridad, además se brinda a los docentes oportunidad de actualización, desarrollo personal y profesional.

**Tabla 7. Gestión Comunitaria.**

<b>DIMENSIÓN: Gestión Comunitaria</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
19.¿La educación dada en la IE reconoce las necesidades de la comunidad?	50	64.9	27	35.1
20.¿La IE mantiene relaciones con el medio?	58	75.3	19	24.7
21.¿Las familias participan vivamente en las actividades que realiza la IE?	30	39.0	47	61.0
22.¿Hay identidad por parte de los organismos de la localidad?	38	49.4	39	50.6
23.¿La IE tiene redes de apoyo con instituciones, estatales y particulares?	62	80.5	15	19.5
24.¿En la IE ejecutan acciones de proyección social?	26	33.8	51	66.2
<b>TOTAL</b>		<b>57.1</b>		<b>42.9</b>

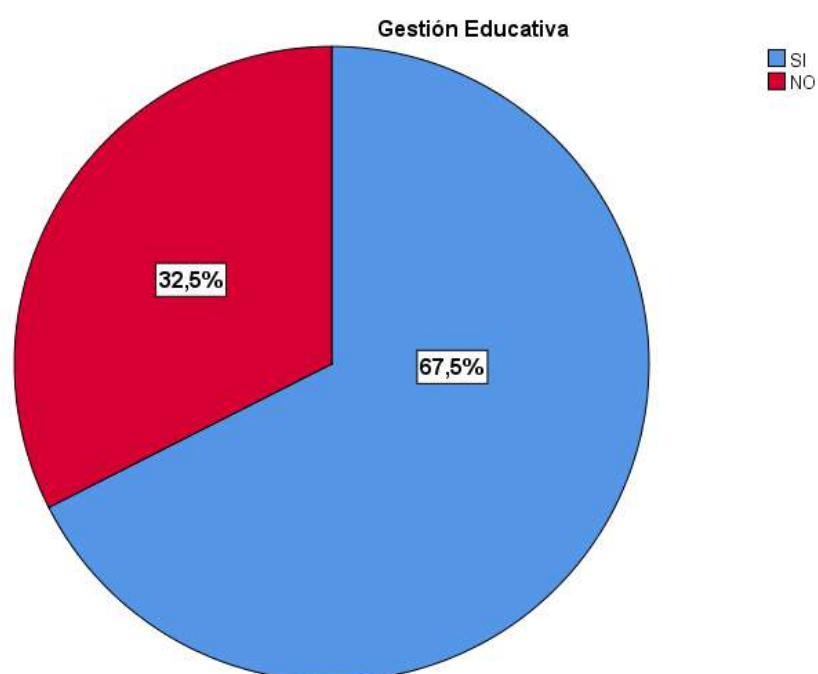


**Figura 7. Gestión Comunitaria.**

**Interpretación.** Según lo observado, el 57.1% de los docentes, señala que en la entidad educativa se realiza una gestión comunitaria pertinente, puesto que, los docentes señalan que los servicios brindados en la institución educativa responden a las necesidades de la comunidad, se mantienen buenas relaciones con el entorno, hay participación activa e identidad de los padres de familia, además existen redes de apoyo con otras entidades y se ejecutan actividades de proyectos de proyección social.

**Tabla 8. Resumen Variable 1**

Resumen	SI	%	NO	%
Gestión Institucional	68.8%		31.2%	
Gestión Administrativa	70.1%	67.5 (52)	29.9%	32.5 (25)
Gestión Pedagógica	74.0%		26.0%	
Gestión Comunitaria	57.1%		42.9%	



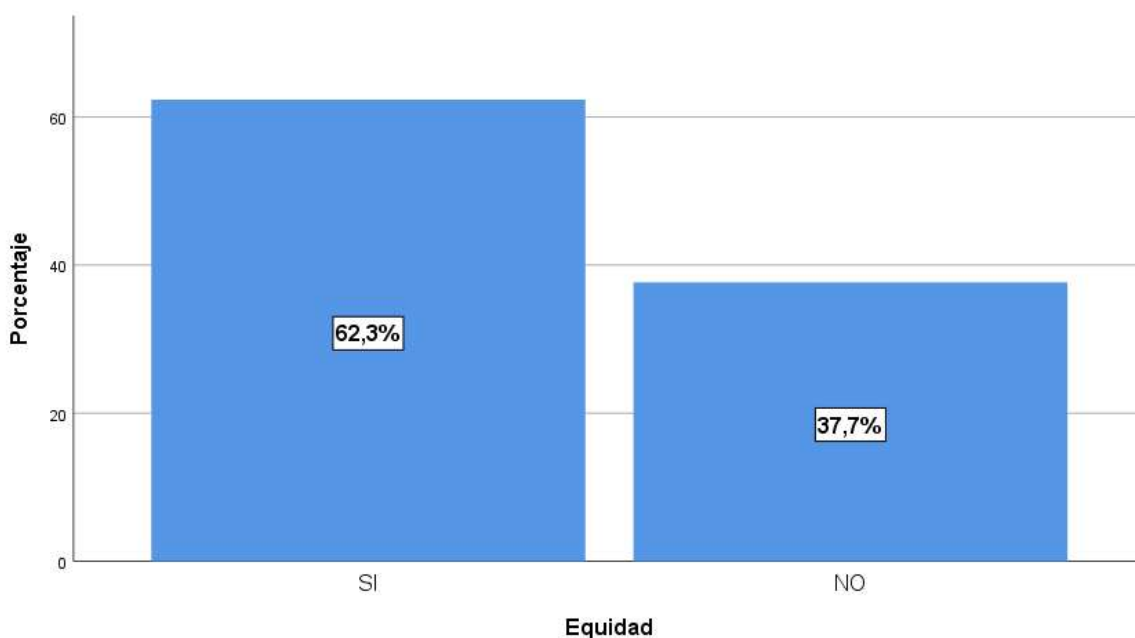
**Figura 10. Resumen Variable 1.**

**Interpretación.** Según lo observado, el 67.5% de los docentes, señala que en la entidad educativa se realiza una gestión educativa pertinente, sobre todo en las dimensiones pedagógica y administrativa, en menor porcentajes en institucional y comunitaria.

#### 4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Calidad educativa.

**Tabla 9.** Equidad

<b>DIMENSIÓN:</b> Equidad	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1. Se atiende a los escolares de acuerdo a sus necesidades educativas.	50	64.9	27	35.1
2. Se apoya en el logro de las habilidades de los escolares.	50	64.9	27	35.1
3. Cree que los recursos se distribuyen equitativamente	48	62.3	29	37.7
4. Los logros de las clases, se deben a los materiales que utiliza.	44	57.1	33	42.9
<b>TOTAL</b>		<b>62.3</b>		<b>37.7</b>

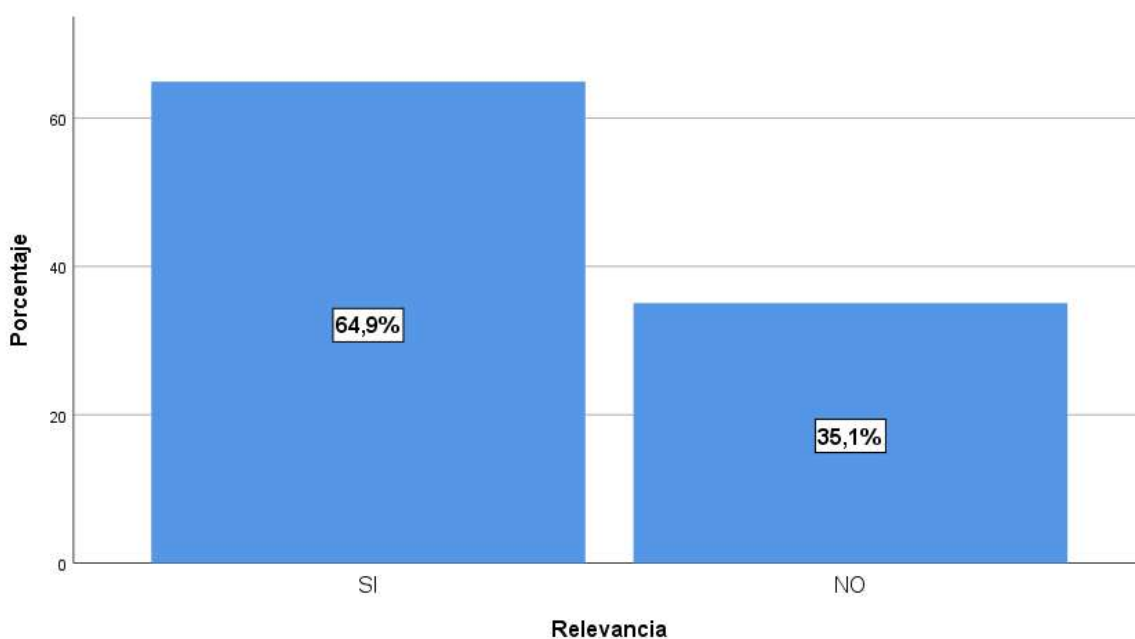


**Figura 13.** Equidad.

**Interpretación.** Según lo observado, el 62.3% de los docentes manifiestan que en la entidad se brinda un servicio con equidad, puesto que, se atienden a los escolares teniendo en cuenta sus necesidades educativas, al logro de sus competencias y la distribución equitativa de los recursos.

**Tabla 10.** Relevancia

<b>DIMENSIÓN: Relevancia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
5. Los directivos se preocupan por distinguir a sus educandos.	44	57.1	33	42.9
6. Los aprendizajes que logran los escolares les es de utilidad para la vida	45	58.4	32	41.6
7. Los escolares reciben aprendizajes significativos.	48	62.3	29	37.7
8. Cree que el perfil del escolar egresado tiene las habilidades del contexto social y cultural.	63	81.8	14	18.1
<b>TOTAL</b>		<b>64.9</b>		<b>35.1</b>



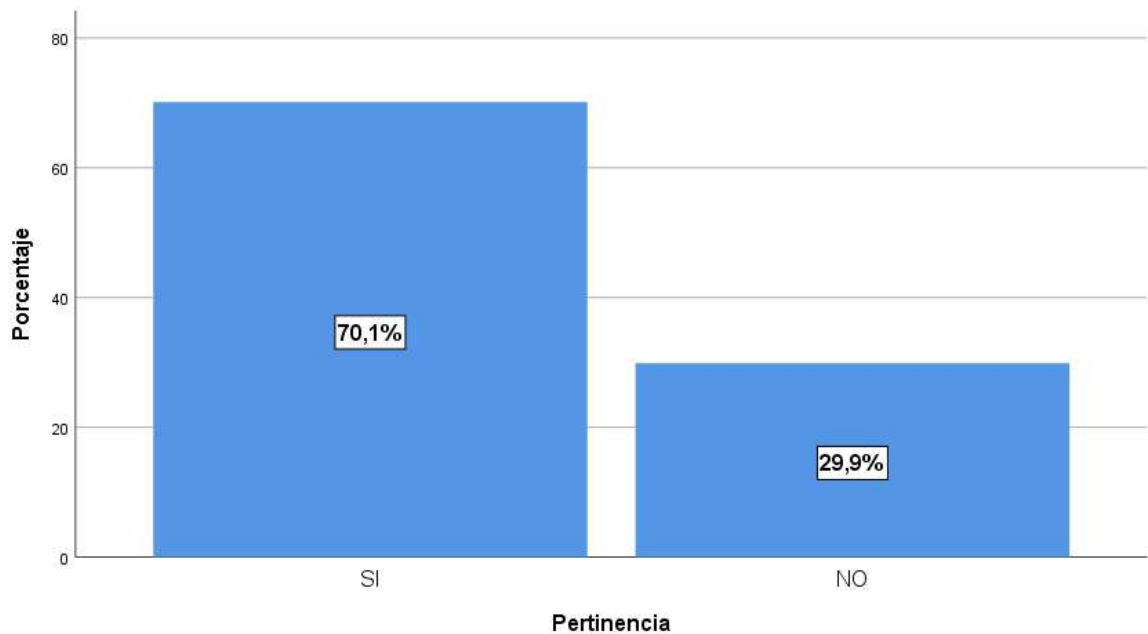
**Figura 15.** Relevancia.

**Interpretación.** Según lo observado, el 64.9% de los docentes manifiestan que en la entidad se brinda un servicio relevante, puesto que, hay preocupación por la distinción de los estudiantes, los aprendizajes son significativos y les sirven para la vida.



**Tabla 11.** Pertinencia

<b>DIMENSIÓN:</b> Pertinencia	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
9. Participa asiduamente en el aprendizaje producido en el aula.	62	80.5	15	19.5
10.Los escolares aprenden lo que necesitan.	42	54.5	35	45.5
11.Los aprendizajes que se les brinda a los escolares responden a sus necesidades sociales.	45	58.4	32	41.6
12.Los aprendizajes se dan sin distinción social, raza, religión, género, etc.	67	87.0	10	13.0
<b>TOTAL</b>		<b>70.1</b>		<b>29.9</b>

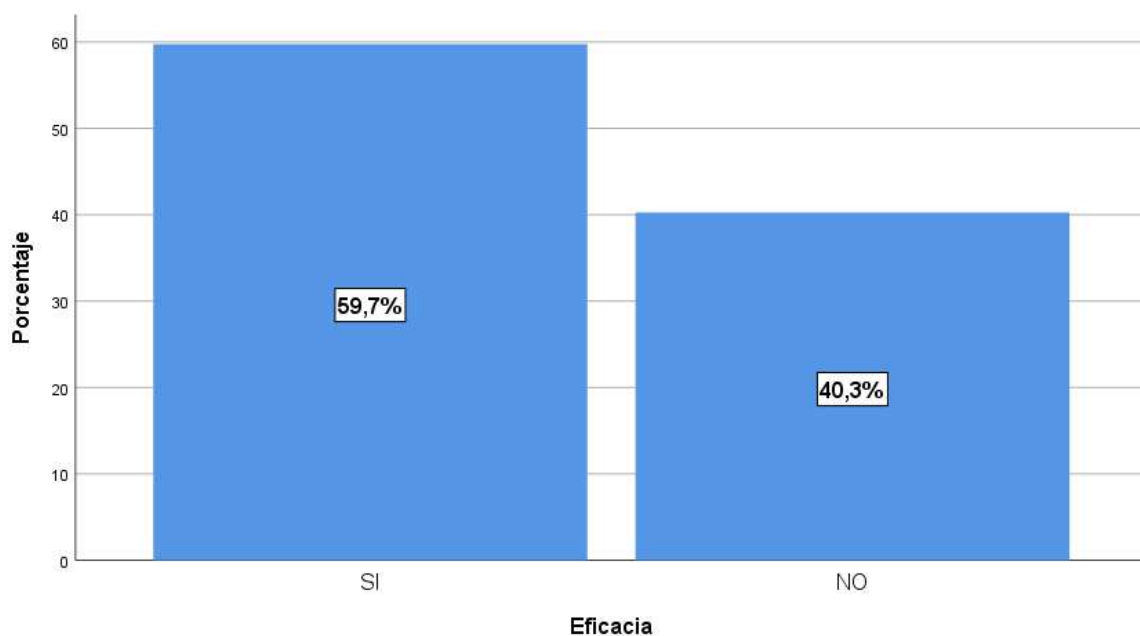


**Figura 17.** Pertinencia.

**Interpretación.** Según lo observado, el 70.1% de los docentes manifiestan que en la entidad se brinda un servicio pertinente, puesto que, hay participación en los procesos pedagógicos, los estudiantes reciben aprendizajes de acuerdo a sus necesidades, los cuales se brindan sin discriminación alguna.

**Tabla 12.** Eficacia

<b>DIMENSIÓN: Eficacia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
13.Los docentes están comprometidos en el desempeño de sus funciones.	42	54.5	35	45.5
14.La IE ofrece calidad y responde a las expectativas de los escolares.	45	58.4	32	41.6
15.La IE crea una oferta de perfil del egresado según las perspectivas del mercado.	45	58.4	32	41.6
16.Los estudiantes participan en concursos internos y externos.	52	67.5	25	32.5
<b>TOTAL</b>		<b>59.7</b>		<b>40.3</b>

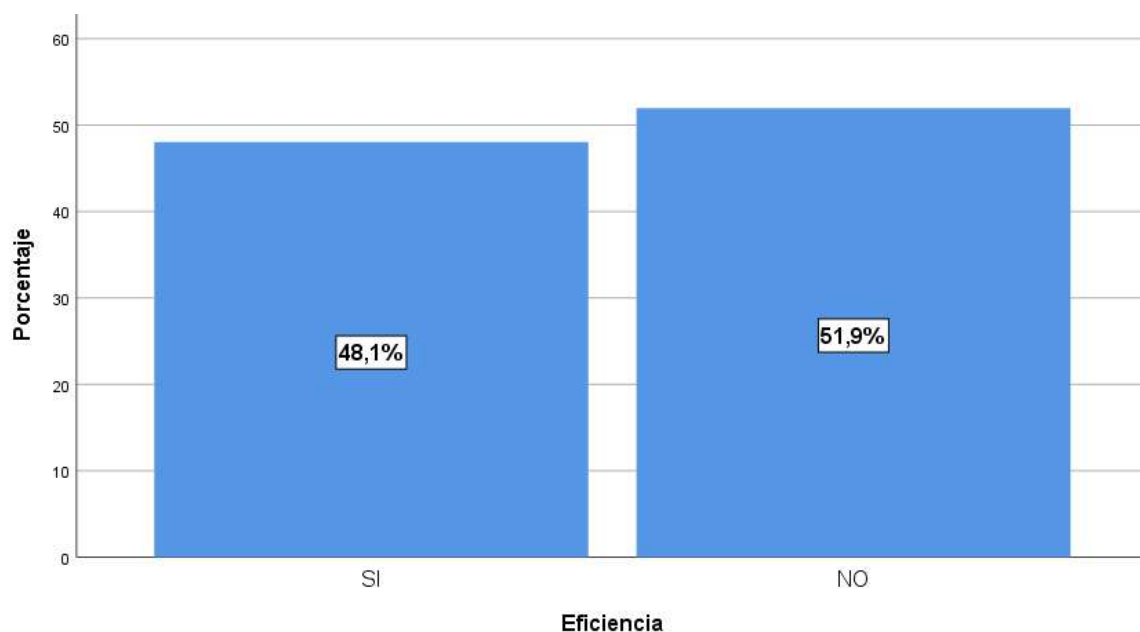


**Figura 19.** Eficacia.

**Interpretación.** Según lo observado, el 59.7% de los docentes manifiestan que, en la entidad se brinda un servicio eficaz, puesto que, hay compromiso de los docentes en el cumplimiento de sus funciones, las cuales responden a las expectativas de sus estudiantes, además participan en concursos internos y externos.

**Tabla 13.** Eficiencia

<b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
17.Cree que su institución del nivel secundario es de calidad.	50	64.9	27	35.1
18.Se elabora el presupuesto mensual.	35	45.5	42	54.5
19.El director instaura un plan de prioridades en cuanto a necesidades de infraestructura; una vez que se hayan fijado los fines.	42	54.5	35	45.5
20.Se ejecutan estudios de mercado para valorar la cobertura del servicio educativo.	21	27.3	56	72.7
<b>TOTAL</b>		<b>48.1</b>		<b>51.9</b>

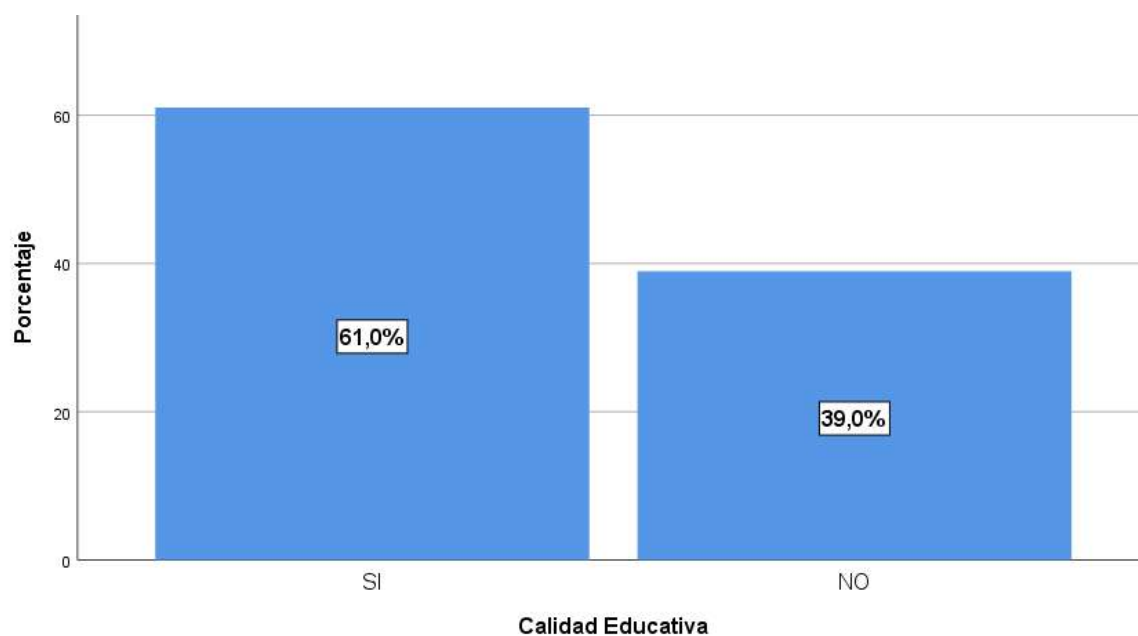


**Figura 21.** Eficiencia.

**Interpretación.** Según lo observado, el 48.1% de los docentes manifiestan que, en la entidad se brinda un servicio eficiente, puesto que, se elabora el presupuesto mensual, se priorizan las necesidades de acuerdo a las metas institucionales.

**Tabla 14. Resumen Variable 2**

Resumen	SI	%	NO	%
Equidad	62.3%		37.7%	
Relevancia	64.9%		35.1%	
Pertinencia	70.1%	61.0 (47)	29.9%	39.0 (30)
Eficacia	59.7%		40.3%	
Eficiencia	48.1%		51.9%	



**Figura 24. Resumen Variable 2.**

**Interpretación.** Según lo observado, el 61.0% de los docentes manifiestan que, en la entidad se brinda un servicio de calidad, en todas sus dimensiones.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

Utilizamos la aplicación SPSS v. 25, para probar la Hipótesis General de la Investigación.

### HIPÓTESIS GENERAL

#### Hipótesis Nula ( $H_0$ )

La gestión educativa y la calidad del servicio en la entidad en estudio, son independientes.

#### Hipótesis Alterna ( $H_1$ )

La gestión educativa y la calidad del servicio en la entidad en estudio, son dependientes.

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### HIPÓTESIS GENERAL: Gestión educativa – Calidad del servicio

La hipótesis que se va a demostrar es:

**La hipótesis Nula ( $H_0$ ):** NO hay relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**La Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):** SI hay relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

#### Gestión educativa

*Tabla 15. Tabla de frecuencias – Gestión educativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	52	67,5	67,5	67,5
NO	25	32,5	32,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

## Calidad del servicio

**Tabla 16.** *Tabla de frecuencias – Calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	47	61,0	61,0	61,0
	NO	30	39,0	39,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

**Tabla 17.** *Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Calidad del servicio.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,997 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	54,258	1	,000		
Razón de verosimilitud	70,039	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	57,244	1	,000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,74.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

---

**Análisis:** Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión educativa – Calidad del servicio.

---

## PRIMERA HIPÓTESIS: Gestión institucional– Calidad del servicio.

La hipótesis que se va a demostrar es:

**La hipótesis Nula ( $H_0$ ):** NO hay relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**La Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):** SI hay relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**Tabla 18.** *Tabla de frecuencias – Gestión institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	53	68,8	68,8	68,8
	NO	24	31,2	31,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

**Tabla 19.** *Pruebas de Chi Cuadrado - Gestión institucional– Calidad del servicio.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,626 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	50,961	1	,000		
Razón de verosimilitud	65,524	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	53,917	1	,000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,35.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Análisis:** Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión institucional – Calidad del servicio.

## SEGUNDA HIPÓTESIS: Gestión administrativa– Calidad del servicio.

La hipótesis que se va a demostrar es:

**La hipótesis Nula ( $H_0$ ):** NO hay relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**La Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):** SI hay relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**Tabla 20.** *Tabla de frecuencias – Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	54	70,1	70,1	70,1
	NO	23	29,9	29,9	100,0
Total		77	100,0	100,0	

**Tabla 21.** *Pruebas de Chi Cuadrado - Gestión administrativa– Calidad del servicio.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,381 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	47,786	1	,000		
Razón de verosimilitud	61,307	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	50,714	1	,000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,96.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Análisis:** Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión administrativa – Calidad del servicio.



### TERCERA HIPÓTESIS: Gestión pedagógica– Calidad del servicio.

La hipótesis que se va a demostrar es:

**La hipótesis Nula ( $H_0$ ):** NO hay relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**La Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):** SI hay relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**Tabla 22.** *Tabla de frecuencias – Gestión pedagógica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	57	74,0	74,0	74,0
	NO	20	26,0	26,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

**Tabla 23.** *Pruebas de Chi Cuadrado - Gestión pedagógica– Calidad del servicio.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,327 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	38,931	1	,000		
Razón de verosimilitud	50,018	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	41,778	1	,000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,79.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Análisis:** Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión pedagógica – Calidad del servicio.

#### **CUARTA HIPÓTESIS: Gestión comunitaria– Calidad del servicio.**

La hipótesis que se va a demostrar es:

**La hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** NO hay relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**La Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>):** SI hay relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio de la entidad en estudio.

**Tabla 24.** *Tabla de frecuencias – Gestión comunitaria*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	44	57,1	57,1	57,1
	NO	33	42,9	42,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

**Tabla 25.** *Pruebas de Chi Cuadrado - Gestión comunitaria– Calidad del servicio.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65,532 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	61,765	1	,000		
Razón de verosimilitud	82,854	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	64,681	1	,000		
N de casos válidos	77				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,86.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Análisis:** Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión comunitaria – Calidad del servicio.

## HIPÓTESIS GENERAL

---

La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.

---

Se sostiene con el resultado de las variables pues, se demuestra que la gestión educativa tiene dependencia significativa con la calidad del servicio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la dependencia entre las variables es 0,868, lo que confirma una reciprocidad estadísticamente significativa alta.

**Tabla 26.** *Correlaciones Hipótesis General*

---

			Gestión Educativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

---

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

## HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### PRIMERA HIPÓTESIS

---

La gestión educativa en su dimensión institucional se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.

---

Se sostiene con el resultado de las variables pues, se demuestra que la gestión educativa en su dimensión institucional tiene dependencia significativa con la calidad del servicio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la correspondencia entre las variables es 0,842, lo que confirma una dependencia estadísticamente significativa alta.

**Tabla 27. Correlaciones Hipótesis 1**

			Gestión Institucional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

## SEGUNDA HIPÓTESIS

La gestión educativa en su dimensión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.

Se sustenta con el resultado de las variables pues, se indica que la gestión educativa en su dimensión administrativa tiene dependencia significativa con la calidad del servicio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la correspondencia entre las variables es 0,817, lo que revela una dependencia estadísticamente significativa alta.

**Tabla 28. Correlaciones Hipótesis 2**

			Gestión Administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

### TERCERA HIPÓTESIS

La gestión educativa en su dimensión pedagógica se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.

Se sostiene con el resultado de las variables pues, se indica que la gestión educativa en su dimensión pedagógica tiene correspondencia significativa con la calidad del servicio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la dependencia entre las variables es 0,741, lo que revela una reciprocidad estadísticamente significativa alta.

**Tabla 29.** *Correlaciones Hipótesis 3*

		Gestión Pedagógica	Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Gestión Pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

\*\*.

### CUARTA HIPÓTESIS

La gestión educativa en su dimensión comunitaria se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.

Se sostiene con el resultado de las variables pues, se indica que la gestión educativa en su dimensión comunitaria tiene dependencia significativa con la calidad del servicio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la reciprocidad entre las variables es 0,923, lo que revela una similitud estadísticamente significativa alta.

**Tabla 30. Correlaciones Hipótesis 4**

			Gestión Comunitaria	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión Comunal	Coefficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Los resultados alcanzados revelan que ocurre una relación muy alta, positiva y significativa de  $r = 0,868$ , en las variables gestión educativa y calidad de servicio en el grupo de docentes de la entidad educativa estudiada, así pues, la investigación demostró la envergadura de la gestión educativa en sus dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria, en los principios elementales de la calidad del servicio como son la equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia.

Asimismo, la relación de la información lograda, encuentra similitud con las investigaciones de Cajavilca (2020), Atencio (2019) y Cano (2019), quienes hallaron una relación positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicios educativos, incidiendo las dimensiones de planeamiento estratégico, liderazgo y participación social responsable y la evaluación para la mejora continua. Por otro lado, Guerra, et al. (2018) destaca la importancia de una adecuada gestión educativa, delegando responsabilidades y asumiendo compromisos de todos los actores educativos, garantizando una educación integral con estrategias lúdicas. Quintana (2018) quien afirma que, la mejora de la calidad educativa está supeditada al reconocimiento de las posibilidades reales de las entidad su entorno sociocultural, por tanto, deben centrarse en lo que es posible y madurar gradualmente dichas acciones, comprendiendo su realidad pedagógica, necesidades y expectativas; además, el estudio permitió establecer conocimientos, habilidades y actitudes básicas para los procesos de formación de competencias colectivas de gestión escolar y, Tutivén y Pazmiño (2018) quienes concluyen en la importancia del establecimiento de compromisos que aporten en forma significativa en las relaciones interpersonales, además que guíen el ambiente escolar, basado en la armonía y la calidad del proceso educativa, contribuyendo a la convivencia interna del plantel.

Respecto a las dimensiones de la variable gestión educativa, según lo observado, el 68.8% de los docentes, señala que en la gestión institucional es apropiada, puesto que, se ha difundido la organización estructural, el reglamento interno, las comisiones de trabajo y las funciones de los diferentes actores que laboran, además la asociación de padres de familia está organizada, y la comunicación se realiza por canales formales; el 70.1%, indica que la gestión administrativa es adecuada, puesto que, se cumplen las normas sobre el presupuesto económico, la distribución de tiempos, jornadas de trabajo, el manejo de los recursos materiales y la supervisión de las funciones en la entidad; el 74.0%, afirma que la gestión pedagógica es pertinente, puesto que, los docentes demuestran dominio de los aspectos pedagógicos, planifican sus clases, ofrecen oportunidades diferenciadas en funciones de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos de aprendizajes, brindan confianza, además se brinda a los docentes oportunidad de actualización, desarrollo personal y profesional y finalmente, el 57.1% de los docentes, señala que la gestión comunitaria es oportuna, puesto que, los servicios brindados responden a las necesidades de la comunidad, se mantienen buenas relaciones con el entorno, hay participación activa e identidad de los padres de familia, además existen redes de apoyo con otras entidades y se ejecutan actividades de proyectos de proyección social.

En cuanto a la calidad del servicio educativo, se evidencia que, el 62.3% de los docentes afirman que en la entidad se brinda una atención equitativa a los escolares, puesto que, se tiene en cuenta sus necesidades educativas, el logro de sus competencias y la distribución justa de los recursos; el 64.9% de los docentes manifiestan que el servicio es relevante, puesto que, hay preocupación por la distinción de los estudiantes, los aprendizajes son significativos y les sirven para la vida; el 70.1% sostienen que el servicio es pertinente, ya que, hay participación en los procesos pedagógicos, los estudiantes reciben aprendizajes de acuerdo a sus necesidades, los cuales se brindan sin discriminación alguna; el 59.7% de los docentes sostienen que, se brinda un servicio eficaz, puesto que, hay compromiso de los docentes en el cumplimiento de sus funciones, las cuales responden a las expectativas de sus estudiantes, además participan en concursos internos y externos, y, el 48.1% afirman que, el servicio brindado es eficiente, porque, se elabora el presupuesto mensual, se priorizan las necesidades de acuerdo a las metas institucionales.



## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

a) Se determina la correlación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la entidad, pues los resultados estadísticos manifiestan una relación positiva y significativa alta, lo que permite validar la hipótesis general.

b) Respecto a la primera hipótesis, se evidencia la conexión significativa entre la gestión educativa en su dimensión gestión institucional, pues, la correspondencia entre las variables es 0,842, lo que declara la validez de una correlación estadísticamente alta.

c) En relación a la segunda hipótesis, se evidencia la conexión significativa entre la gestión educativa en su dimensión gestión administrativa, pues, la correspondencia entre las variables es 0,817, lo que declara la validez de una correlación estadísticamente alta.

d) En referencia a la tercera hipótesis, se evidencia la conexión significativa entre la gestión educativa en su dimensión gestión pedagógica, pues, la correspondencia entre las variables es 0,741, lo que declara la validez de una correlación estadísticamente alta.

e) En cuanto a la cuarta hipótesis, se evidencia la conexión significativa entre la gestión educativa en su dimensión gestión comunitaria, pues, la correspondencia entre las variables es 0,923, lo que declara la validez de una correlación estadísticamente alta.

## **6.2 Recomendaciones**

a) Al ratificar la sumisión de las variables en estudio, y siendo la gestión educativa una tarea que demanda mucha dedicación, reflexión y trabajo en equipo, es sustancial establecer acciones de mejora, los actores y el cumplimiento de sus funciones, los recursos, los plazos y metas institucionales, partiendo del análisis de las necesidades de los escolares y demandas socioculturales.

b) A la dirección de la entidad educativa, reorganizar la dimensión institucional, convocando la participación de todos los actores educativos, en el manejo de los instrumentos de gestión en vías al logro de los objetivos establecidos.

c) A la dirección educativa, reajustar las acciones de la dimensión administrativa, en relación al establecimiento de la normatividad sobre el presupuesto, jornadas de trabajo y la colocación de los recursos materiales.

d) Al personal docente, participar en eventos y talleres de actualización de su labor pedagógica en temas relacionados a los estilos y ritmos de aprendizaje, enfoque evaluativo, estrategias didácticas y el manejo de herramientas virtuales, así como la participación en los GIAS para intercambiar experiencias con los demás colegas.

e) A la dirección educativa, realizar acciones de proyección social que garanticen la colaboración activa de los padres de familia, las relaciones con entidades y reforzar lazos con los aliados estratégicos del entorno.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima Perú: . Fondo de Desarrollo 1ra. Edición pp. 217.
- Bermeo, C. (2011). *Calidad de las instituciones educativas: Su evaluación con fines de mejoramiento y acreditación*. Lima Perú: Santillana.
- Carrillo, S. (2007). *Hacia la construcción concertada de políticas educativas*. Lima Perú: Proeduca GTZ.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas Venezuela: Uyapal.
- Cruz, J., Mejía, J., Ramos, J., Villa, M., Aranda, M., & Segundo, M. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Estrada, M. (2012). *Sistemas de control interno*. Lima Perú: Publicidad & Matiz.
- Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca*. Buenos Aires: Troquel.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Malpica, F. B. (2013). *Calidad de la práctica educativa: 8 ideas claves*. Barcelona, España: GRAO.
- Martinez, L. A. (2012). *Administración Educativa*. México: Red Tercer Milenio SC.
- Martí, I. (2005). *Diccionario enciclopédico de la Educación*. Barcelona España: CEAC.
- Murueta, M. E. (2010). *Alternativas para la calidad educativa*. México: AMAPSI.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Support Aneth SRL.

## 7.2 Fuentes hemerográficas

Álvarez, A., & Correa, S. (2014). *Gestión educativa es un nuevo paradigma*.

Casassus, J. (1999). Marcos conceptuales de la gestión educativa. *La Gestión en busca del sujeto*.

Llece. (2008). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. Santiago de Chile: UNESCO.

SINEACE. (2015). *Calidad en educación y derroteros*. Lima Perú: Ministerio de Educación.

## 7.3 Fuentes electrónicas

Arroyo, M. (2009). *Influencia de la gestión pedagógica en el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Institución Educativa Darío Arrús de Bellavista, Callao*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: <http://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2007#>

Atencio, R. K. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huara*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle:  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4192/TM%20CE-Ge%204925%20A1%20-%20Atencio%20JanampaRubila%20Katty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cajavilca, S. R. (2020). *Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Peruana Los Andes:  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2056/T037\\_44493839\\_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2056/T037_44493839_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Cano, S. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Mayor de San Marcos:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11357/Cano\\_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11357/Cano_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gallo, C. (2021). *La crisis por la pandemia, ¿una oportunidad para revolucionar la educación en América Latina?* . Obtenido de <https://www.france24.com/es/20200715-educacion-america-latina-pandemia-renovacion>
- Guerra, M., Fernández, E., Jimenez, H., & Mena, O. (2018). *Gestión de la educación primaria en Colombia: Un estudio para el desarrollo cognitivo*. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia de la Universidad del Zulia: <https://www.redalyc.org/journal/290/29058776010/29058776010.pdf>
- Ley General de Educación. (2003). *Capítulo III Calidad de la Educación*. Obtenido de [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- MINEDU. (2021). *Disposiciones para los comités de gestión escolar en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1871000/RM%20N%C2%B0%20189-2021-MINEDU%20%282%29.pdf.pdf>
- Montano, J. (Julio de 2020). *William Edwards Deming: biografía, aportes, obras, frases*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/william-edwards-deming/>.
- Quintana, Y. E. (2018). *Calidad Educativa y Gestión Escolar*. Obtenido de Revista Gestión Escolar de la Universidad Industrial de Santander: <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/9067/4869>
- Tutivén, S. M., & Pazmiño, G. (2018). *La gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de Octubre” del cantón Samborondón, provincia del Guayas*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6376/1/T2717-MGE-Tutiven-La%20gestion.pdf>
- UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID 19*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374075?locale=es>

# ANEXOS

## ANEXO 01

### ENCUESTA: GESTIÓN EDUCATIVA

<b>DIMENSIÓN: Gestión Institucional</b>		SI		NO	
1	¿Conoce la organización estructural de la institución educativa?				
2	¿Consideras que los diferentes actores que laboran en la institución educativa cumplen sus funciones y responsabilidades?				
3	¿Consideras que el Reglamento interno es conocido por todos los actores de la institución educativa?				
4	¿Percibe que la Institución Educativa tiene organizado la asociación de Padres de familia?				
5	¿Tienes conocimientos de las comisiones de trabajo formadas en la institución educativa?				
6	¿Percibe usted que las comisiones de trabajo en la institución educativa se forman según normas y/o reglamento interno?				
7	¿Percibe usted que la comunicación en la comunidad educativa se da por canales de comunicación formal?				
8	¿Percibe usted que el uso de tiempos y espacios son los adecuados en la institución educativa?				
<b>DIMENSIÓN: Gestión Administrativa</b>					
9	¿Percibe el cumplimiento de normas en el manejo del presupuesto económico?				
10	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión en la distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, ¿administrativo?				
11	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad en la administración de recursos materiales?				
12	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones en la institución educativa en relación con instancias del MED?				
<b>DIMENSIÓN: Gestión Pedagógica</b>					
13	¿Considera que los directivos y docentes tienen dominio de los enfoques curriculares, planes, proyectos y contenidos?				
14	¿Considera que los docentes planifican sus clases teniendo en cuenta la diversidad de sus estudiantes?				
15	¿Considera que los docentes tienen capacidad crítica para la mejora de su desempeño a partir de un concepto positivo de sí mismos y de su trabajo?				
16	¿Considera que las experiencias de aprendizaje propiciadas por los docentes ofrecen a los estudiantes oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos?				
17	¿Los docentes demuestran a los estudiantes confianza en sus capacidades y estimulan constantemente sus avances, esfuerzos y logros?				

18	¿La institución educativa tiene políticas de actualización y desarrollo personal y profesional de docentes en enfoque de evaluación, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y manejo de herramientas virtuales?				
<b>DIMENSIÓN: Gestión Comunitaria</b>					
19	¿La educación impartida en la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad?				
20	¿Percibe que existen relaciones de la escuela con el entorno?				
21	¿Los padres y madres de familia participan activamente en las actividades que organiza la institución educativa?				
22	¿Las organizaciones de la localidad se identifican con la institución educativa?				
23	¿La institución educativa tiene redes de apoyo con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles?				
24	¿En la institución educativa realizan actividades de proyectos de proyección social?				

## ANEXO 02

### ENCUESTA: CALIDAD DEL SERVICIO

<b>DIMENSIÓN: Equidad</b>		SI		NO	
1	En la institución educativa, se presta atención a los estudiantes en relación con las necesidades educativas específicas.				
2	La institución educativa brinda apoyo suficiente para el logro de las competencias de los estudiantes.				
3	Cree que los recursos de la institución educativa se distribuyen equitativamente				
4	Los materiales didácticos usados en la clase, le sirven para conseguir los resultados deseados con los estudiantes.				
<b>DIMENSIÓN: Relevancia.</b>					
5	La institución educativa se preocupa por la distinción de sus estudiantes.				
6	Los aprendizajes que adquieren los estudiantes en la institución educativa les sirve para desarrollarse para la vida				
7	Los estudiantes reciben aprendizajes significativos.				
8	Considera que el perfil del estudiante egresado tiene las competencias del contexto social y cultural.				
<b>DIMENSIÓN: Pertinencia.</b>					
9	Participa constantemente en los procesos de aprendizaje que se originan en el aula.				
10	Los estudiantes realmente aprenden lo que deben de aprender.				
11	Los aprendizajes que reciben los estudiantes responden a sus necesidades e intereses sociales				
12	Los aprendizajes que se brindan en la institución educativa se dan sin distinción social, raza, cultural, religión, género, etnia, etc.				
<b>DIMENSIÓN: Eficacia.</b>					
13	Participa constantemente en los procesos de aprendizaje que se originan en el aula.				
14	Los estudiantes realmente aprenden lo que deben de aprender.				
15	Los aprendizajes que reciben los estudiantes responden a sus necesidades e intereses sociales				
16	Los aprendizajes que se brindan en la institución educativa se dan sin distinción social, raza, cultural, religión, género, etnia, etc.				
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b>					
17	Considera que la institución educativa en el nivel secundaria es de calidad.				
18	La institución educativa elabora el presupuesto mensual.				



19	Los directivos establecen un plan de prioridades en cuanto a necesidades de infraestructura; una vez que se hayan fijado las metas institucionales.				
20	Se realizan estudios de mercado para evaluar la cobertura del servicio educativo.				

### ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 21544-651 HORACIO ZEBALLOS GÁMEZ, SANTA ROSA 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión educativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Establecer la relación entre la gestión educativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p><u>GESTIÓN EDUCATIVA</u></p> <p>Institucional</p> <p>Administrativa</p> <p>Pedagógica</p> <p>Comunitaria</p>	<p><b>INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>No Experimental</p>	<p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Científico</p> <p><b>TÉCNICAS:</b></p> <p>Observación</p> <p>Encuestas</p>	<p>Población: 77</p> <p>Muestra: 77</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión educativa en su dimensión institucional con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión educativa en su dimensión</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Conocer la relación entre la gestión educativa en su dimensión institucional con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa en su dimensión</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>La gestión educativa en su dimensión institucional se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p> <p>La gestión educativa en su dimensión administrativa</p>	<p><u>CALIDAD DEL SERVICIO</u></p> <p>Equidad</p> <p>Relevancia</p> <p>Pertinencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p>		<p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>Escala para medir la gestión educativa de Edgar De la Cruz (2017)</p> <p>Cuestionario para medir la variable calidad educativa de Soledad Cano Mantilla (2017)</p>	

---

<p>administrativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión educativa en su dimensión pedagógica con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión educativa en su dimensión comunitaria con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022?</p>	<p>administrativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión educativa en su dimensión pedagógica con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p> <p>Conocer la relación entre la gestión educativa en su dimensión comunitaria con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p>	<p>se relaciona de modo significativo con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p> <p>La gestión educativa en su dimensión pedagógica se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p> <p>La gestión educativa en su dimensión comunitaria se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio brindado en la Institución Educativa 21544 Horacio Zeballos Gámez, Santa Rosa 2022.</p>
--	---	--

---

---

Dr. DANIEL LECCA ASCATE  
**ASESOR**

---

Dr. CARLOS ALBERTO GUTIERREZ BRAVO  
**PRESIDENTE**

---

Dra. JULIA MARINA BRAVO MONTOYA  
**SECRETARIO**

---

Dra. DELIA VIOLETA VILLAFUERTE CASTRO  
**VOCAL**