

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Gestión institucional y calidad del servicio educativo en
docentes de la I.E. “Santo Domingo”, 2019**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación con mención
en Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

Autora

Pajilla Alejandro, Edith

Asesor (ORCID: 0000-0002-7030-1920)

Berrospi Espinoza, Hernán

Chimbote - Perú

2020

ÍNDICE

1. PALABRA CLAVE.....	ii
2. TÍTULO.....	iii
3. RESUMEN.....	iv
4. ABSTRACT.....	v
5. ÍNDICE	vi
6. INTRODUCCIÓN.....	1
7. METODOLOGÍA.....	19
8. RESULTADOS.....	22
9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	27
10. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	29
11. AGRADECIMIENTO.....	31
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
13. APÉNDICE Y ANEXOS.....	35

PALABRAS CLAVE

Tema : Gestión institucional - calidad del servicio educativo

Especialidad: Education

KEYWORDS

Topic : Institutional management – education service quality

Specialty : Education

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ÁREA	SUBÁREA	DISCIPLINA
Organización y dirección de las instituciones educativas	5. Ciencias sociales	5.9. Otras ciencias sociales.	Ciencias sociales interdisciplinarias

TÍTULO

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. “Santo Domingo”;2019.

Institutional management and quality of the educational service in teachers of the I.E. “Santo Domingo”; 2019

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado tuvo el propósito de establecer la correlación entre la gestión institucional que ejerce el líder pedagógico y la calidad del trabajo educativo de los docentes de primaria y secundaria de la I.E. Santo Domingo de Moro. El tipo de investigación empleado es descriptivo con diseño no experimental de corte transversal correlacional. El estudio se desarrolló con 60 maestros de la Institución Educativa de los niveles de primaria y secundaria a quienes se le aplicó un cuestionario para recoger datos confiables que fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS 25.0 lo que permitió conocer la influencia que tiene la labor del líder pedagógico en la calidad del trabajo de los docentes. La investigación determinó una relación de 0, 02 de significancia, que es menor a 0.05, por lo que aceptamos la hipótesis de investigación.

ABSTRACT

The research work carried out had the purpose of establishing the correlation between the institutional management exercised by the pedagogical leader and the quality of the educational work of the primary and secondary teachers of the I.E. Santo Domingo de Moro. The type of research used is descriptive with a nonexperimental design with a correlational section. The study was developed with 60 teachers from the Educational Institution at the primary and secondary levels to whom a questionnaire was applied to collect reliable data that were processed using the statistical package SPSS 25.0, which allowed to know the influence of the leader's work pedagogical in the quality of teachers' work. The research determined a significance ratio of 0.02, which is less than 0.05, so we accept the research hypothesis.

INTRODUCCIÓN

La base para iniciar esta investigación han sido los estudios previos que se han realizado sobre la problemática abordada en el presente trabajo; por ello se ha recurrido a hemerotecas locales y sitios web con la intención de conocer las conclusiones obtenidas, las cuales han servido de referencia para la inspección de las dos variables propuestas. Entre los trabajos previos a esta investigación encontramos los siguientes:

Damas & Oliva (2017). Realizaron su tesis cuyo propósito fue hallar la relación existente entre gestión educativa y calidad educativa de los colegios de la Zona “A” de San Juan de Miraflores, concluyeron lo siguiente:

Existe relación significativa entre liderazgo de los directivos y la calidad educativa en los colegios públicos de la zona “A” de San Juan de Miraflores ...hay significancia en el vínculo entre desempeño del director y la calidad educativa... Hay relación de significancia entre gestión pedagógica y la calidad educativa de las escuelas investigadas. (p.105)

Con esta investigación se abre paso a una nueva concepción sobre la función del director con respecto al servicio educativo que ejercen los docentes con sus estudiantes. Pues se encuentra la necesidad de relacionar a estos dos agentes demostrándose que la labor de gestión ejercida por un director no termina en el papel administrativo, sino que su implicancia es determinante en el trabajo pedagógico de sus docentes.

Chilingano (2017). En su estudio correlacional realizado con 144 profesores y 150 padres de familia comprueba que entre gestión educativa y calidad de servicio existe una relación de significancia en los colegios estatales del nivel secundario del distrito de Andahuaylas. En las dimensiones de ambas variables, estrechamente relacionadas se comprueba que la confiabilidad es de 95% rechazándose la hipótesis nula. Esta tesis nos confirma la teoría de que tanto docentes como directivos debemos asumir un rol activo e interdependiente si se aspira alcanzar mejores aprendizajes en los alumnos (p.3).

Mori (2016). En su investigación correlacional donde compara las variables gestión directiva y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Fausa

Sapina, demuestra una relación estadísticamente positiva verificando que un 58% del trabajo docente recibe una influencia positiva de la gestión institucional.

El estudio realizado con una cantidad de 13 profesores de la Institución quienes respondieron a la encuesta de la primera variable donde se observa que un 21% de docentes la calificaron como “mala”, el 50% la calificaron de “regular” y el 29% opinaron que era “buena”. En cuanto a la segunda variable las respuestas al cuestionario determinaron que la eficiencia del servicio que brinda la institución es regular (p. 41).

Esta investigación, aunque coincide con las conclusiones de otros estudios con la misma problemática, aporta un dato muy importante. No basta una buena correlación entre los dos factores investigados, es necesario fijar la atención en la calidad del desempeño docente para que así se logre con la expectativa de brindar un servicio que se califique como eficiente.

Nole (2017). En esta tesis se demuestra la correlación directa entre las dos variables tratadas. Mientras más destacada sea la gestión, mejor será la calidad del servicio educativo. Las conclusiones arribadas producto de las encuestas a 64 docente del colegio Unión concluyen que hay una relación directa y positiva entre las dos variables. De igual manera entre la gestión y la calidad del trato humano (p. 72) lo resaltante en esta investigación es la determinación a la que arriba el investigador afirmando que mientras mejor sea la gestión educativa, mejor será el servicio educativo a los estudiantes. Se incide nuevamente con esta conclusión en el compromiso que debe asumir el directivo que aspira realizar un trabajo de calidad.

Maldonado (2018). En su trabajo de investigación correlacional descubrió un vínculo importante entre la gestión educativa y la calidad docente del colegio Juan Velasco Alvarado, afirma también que la gestión es un agente determinante en el éxito de una enseñanza eficaz de los docentes de esta casa de estudios.

Elliot (2017). En esta investigación el autor se propuso saber cuál es la implicancia de la gestión institucional en los resultados educativos de calidad. Según el autor si se promueve un patrón de gestión con un liderazgo compartido,

experiencias docentes transigentes, evaluación constante, trabajo colaborativo y de proyección social. Los resultados obtenidos arrojan las siguientes conclusiones:

En la precisión de la correlación entre la gestión educativa estratégica y la eficiencia del servicio educativo, se advirtió un registró de correlación altamente significativo aceptándose la hipótesis general de que ocurre un nexo significativo entre la gestión educativa estratégica y la eficacia del servicio educativo en las I. E. de la provincia del Paucar de Sara Sara –Ayacucho. (p.128)

El aporte en esta investigación ha permitido ir perfilando el rol de la persona que está cargo de la gestión institucional, además plantea estrategias interesantes para lograr una buena gestión, esto nos lleva a reflexionar sobre la necesidad de ir transformando la labor de los directivos que anhelan contribuir en la calidad educativa.

Huayllani (2018). En esta investigación descriptiva correlacional de corte transversal donde se aplicaron dos cuestionarios: en la pimera variable con 3 dimensiones y la segunda variable con 4 dimensiones. Los encuestados, 50 docentes del colegio Apóstol Santiago de Lucanas, respondieron en un alto porcentaje calificándola de eficiente a la gestión educativa y de buena la calidad del trabajo educativo en el cual se determina una relación significativa (p.80).

Este trabajo de tipo correlacional reafirma una vez más la preponderancia que tiene en el espacio educativo observar el trabajo del Director y su repercusión en la calidad de trabajo que desempeña el docente con el fin de mejorar los aprendizajes de los educandos.

Alfaro & Mendoza (2018). Comprobaron en su investigación descriptiva correlacional y a través de sus encuestas aplicadas que un 43% de los padres de los alumnos del colegio Juan Pablo II de Trujillo, se encuentran descontentos con la gestión del director. El 56.7% mostraron conformidad con el trabajo del directivo. En conclusión diremos que una tercera parte afirma que esta es positiva y el porcentaje restante la desaprueba.

En cuanto a las dimensiones específicas de esta variable, una de ellas, evaluación de la gestión, un 80.6% de padres encuestados expresaron insatisfacción y solo un 19.4% se encontraron satisfechos. Las demás dimensiones arrojaron una constante de un aproximado de una tercera parte de encuestados con insatisfacción, y el resto, aproximadamente un 60% de encuestados satisfechos (p. 76).

Las cifras que arrojaron los instrumentos en este estudio evidencian el grado de importancia que tiene contar en una Institución Educativa con una gestión adecuada: su trabajo y proyección a la sociedad está directamente ligada al desempeño de sus docentes y los logros que se van a obtener.

Llamo (2018). La tesis se realizó con una cantidad de 180 encuestados entre docentes y alumnos de diferentes colegios emblemáticos de Atte para descubrir la relación entre las mismas variables de análisis . Esta llegó a determinar que la gestión de los directivos de las instituciones es moderada con relación a la calidad educativa.

Las encuestas aplicadas y analizadas en un estudio correlacional arrojaron que entre liderazgo directivo, relaciones interpersonales, organización y la variable calidad educativa hay una relación moderada en todos los casos y lo demuestran en la prueba de hipótesis que es menos de 0.005.

Los datos de esta investigación resultan interesantes puesto que se recogieron de varias instituciones donde se refleja que el trabajo de un director en cualquier centro de estudios determina la eficiencia de la calidad educativa.

Hinojosa (2019). Su tesis demostró que hay una influencia sustancial entre la gestión del directivo y la calidad del servicio educativo en las instituciones estudiadas. Para arribar a esta conclusión los investigadores recogieron información de los docentes y administrativos y realizaron un estudio transversal correlacional. Según percepción de docentes y administrativos, existe una correlación entre la capacidad de diálogo y el trabajo del director con la calidad del trabajo docentes en los colegios emblemáticos de Tacna, Las hipótesis específicas así lo demuestran.

Esta tesis plantea que entre las múltiples características del Director se debe destacar su capacidad de concertación y diálogo para lograr una buena relación con sus docentes quienes en un ambiente cordial mejorarían su práctica pedagógica.

Fundamentación científica

Para entrar en un análisis básico de la gestión institucional es importante conocer primero qué se entiende por gestión desde la mirada de diversos entendidos. La Real Academia de la lengua española puntualiza que gestión es sacar adelante una iniciativa o un proyecto, atender a la administración, organización y funcionamiento de una empresa u organismo o manejar una situación adversa. Esta acepción abarca las acciones de gestionar en diversos aspectos y ámbitos; centrada en el ámbito educativo se denomina gestión educativa, escolar o gestión institucional.

Frigerio, Poggi, & Tiramonti (1992). Sostienen que la gestión se alimenta de diversas fuentes y áreas del saber, que se articula de varias perspectivas y enfoques y está en constante revisión y redefinición y que en el campo educativo na hay numerosos estudios que traten su complejidad. (p.1)

Ramírez (2007). Revela que el término gestión en el campo educativo ha seguido un proceso de evolución al igual que el sistema educativo a nivel mundial y en Latinoamérica. Historicamente se le puede dividir en etapas llamadas enfoques:

- a) Jurídico.- referente a la gestión de la educación en la época colonial; dogmático, normativo y deductivo.
- b) Tecnocrático.- ubicada a principios del siglo XX, ligada a la revolución industrial.
- c) Conductista.- desarrollada en las décadas 30 y 40, con influencia de la teoría psicosociológica en la educación.
- d) Desarrollista.- época de la posguerra con ideas modernizadoras.
- e) Sociológico.- Aplica las teorías sociológicas en la educación de Latinoamérica.

Casassus (2002). Manifiesta que, si bien ya se hablaba de gestión desde la época antigua con Platón y Aristóteles, con una visión autoritaria el primero y el segundo democrática; No es sino a partir del siglo IX que empieza a concebirse a la gestión

educativa como una acción económica, política y cultural. En el siglo XX ya empiezan a surgir ideas estructuradas y aparecen en la primera mitad del siglo varios teóricos entre sociólogos, administradores y psicólogos que plantean sus propias perspectivas sobre la gestión: Max Weber (burocrática), Frederick Taylor (científica), Elton Mayo (relaciones humanas), Henri Fayol (direccional). Durante la segunda mitad del siglo comienza a tratársela como disciplina; con un enfoque casuístico, empírico y el teórico y se establecen los modelos de la gestión educativa:

- a) Normativo. - Donde la planificación se orientaba a la proyección hacia el futuro lo que llevaba al crecimiento cuantitativo del sistema.
- b) Prospectivo. - Plantea la flexibilización en el futuro de la planificación.
- c) Estratégica. - Busca la articulación entre todos los recursos de una organización.
- d) Planeación estratégica. - Enfoca a la gestión con objetivos particulares y ya no del sistema.
- e) Calidad total. - Engloba la planificación, el control y la mejora continua para lograr la calidad.
- f) Reingeniería. - Para lograr mejoras es necesario la reconceptualización y el rediseño de los procesos.
- g) Comunicacional. - A través de conversaciones se adquiere la capacidad para formular peticiones y hacer compromisos.

Con respecto a la gestión institucional, MINEDU (2011). Define la gestión educativa desde diversas perspectivas: capacidad para articular recursos para lograr lo que se desee; producción y preservación de recursos y procesos en una institución; capacidad de enlazar las construcciones mentales de los integrantes de una organización; capacidad para promover y lograr conversaciones para la acción y desarrollo del aprendizaje de la pertinente interrelación entre estructura, estrategia, sistemas de estilos, capacidades y metas importantes dentro y fuera de la institución (p.21).

MINEDU (2015) hace un análisis de la situación de la escuelas en el país, concibe a la educación peruana con enormes carencias en los resultados de aprendizaje de los escolares. La visión de una nueva escuela plantea un nuevo enfoque de gestión escolar

que deslinda sus funciones administrativas enfocándose básicamente en los aprendizajes (p.12).

Otro elemento importante de la gestión institucional son los instrumentos de gestión dentro de los cuales está el Proyecto Educativo Institucional. La Ley General de Educación N° 28044 reconoce al PEI como el instrumento de gestión más importante en una Institución Educativa, su función radica en orientar la gestión brindando orientaciones de planificación y elaboración de otros documentos indispensables para el transcurso de las acciones de la gestión institucional (p.10).

MINEDU (2019), En la guía para la elaboración del PEI y del PAT de las Instituciones Educativas de Educación Básica. Define al PEI como el instrumento que orienta la gestión escolar en una I.E. a mediano plazo entre 3 y 5 años, cuyo ideal es la adquisición de los aprendizajes de los estudiantes (p.15)

Barrientos (2018), concibe al PEI como la herramienta que dirige y ordena las acciones, reglas, procesos y guía la toma de decisiones que deben responder a las metas pedagógicas propuestas por la Institución (p. 2).

Sobre el Proyecto Curricular Institucional, otro instrumento esencial en la gestión, es el documento fundamental del PEI; viene a ser una propuesta concertada por todos los participantes de la comunidad educativa. El PCI cristaliza la concepción de metas de una entidad educativa, se encarga de seleccionar las estrategias, objetivos y competencias de acuerdo a las metas de la institución.

En referencia al Reglamento Interno se concibe también como la herramienta que dentro de la gestión reúne las normas que viabilizan el actuar diario de docentes, directivos, estudiantes y administrativos de una institución. También contiene las normas de convivencia que deben respetar los actores educativos para garantizar una interrelación pacífica y ordenada.

Finalmente, el documento operativo primordial en la gestión institucional. El Plan Anual de Trabajo, MINEDU (2019) conceptúa al PAT como el mecanismo cuya función es materializar los fines del PEI, el PAT reúne todas las actividades y tareas a

desarrollar durante el año lectivo divididas por sectores y responsables, las acciones propuestas deben priorizar aquellas que se proyecten a mejorar los niveles de aprendizajes en los alumnos.

Dimensiones de la gestión institucional

La primera dimensión es la **gestión intrainstitucional** y para definir este dominio tomaremos de referencia las acepciones del MINEDU en el manual para directivos del año 2011 (p.35) Dentro de la gestión educativa. Esta dimensión se refiere a todas las formas como la institución se organiza internamente involucrando a cada miembro para un buen funcionamiento hacia el logro de sus metas.

Así encontramos que toda institución tiene una estructura organizacional que define las funciones, tareas, espacios, ritos y ejes propios. A esta dimensión también le corresponde descubrir las capacidades y potencialidad de cada miembro de su comunidad para encaminar proyectos que impulsen la participación individual y colectiva que busquen la concreción de retos plasmados en la visión institucional.

La siguiente dimensión es **la gestión pedagógica** y tomando la misma referencia del manual consultado, ésta precisa como trabajo básico de la educación, la enseñanza-aprendizaje. El trabajo pedagógico implica la planificación curricular, la metodología didáctica, la evaluación, los enfoques, los estilos de enseñar, el empleo de materiales y recursos, las capacitaciones y actualizaciones que hacen del quehacer educativo la acción fundamental para la obtención de competencias y capacidades en los alumnos.

La tercera dimensión viene a ser la **Gestión administrativa** y ésta es la que le corresponde al líder pedagógico en su facultad para tomar decisiones, estas deben alcanzar diversos aspectos: los docentes, alumnos, administrativos, padres de familia, los materiales, los recursos económicos y el tiempo.

Administrar significa distribuir adecuadamente todos los recursos de la Institución de manera que contribuyan al progreso de los aprendizajes de los educandos.

Planificar supone programar, organizar, conducir, coordinar y vigilar; tomando acciones sobre el empleo de recursos de modo eficaz y eficiente en el alcance de fines institucionales.

Calidad de servicio educativo

Para conocer con precisión el sentido de la calidad del servicio educativo, empecemos indagando las diversas acepciones de la palabra calidad. Del latín *qualitas* refiere a las cualidades o atributos de algo; su concepto ha ido evolucionando de acuerdo como ha ido incrementándose las acciones que ofrecen diversos productos en los diferentes sectores de la sociedad.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua puntualiza

a la calidad como la característica o características propias de algo que implica enjuiciar su valor. También se refiere a la condición de una persona, naturaleza, edad y demás referencias para un cargo o dignidad.

ISO 9001 concibe a la palabra calidad como la cualidad propia de un objeto, ser o entidad que le permite ser calificada y valorada.

En términos prácticos hablamos de calidad cuando las personas evalúan ciertas características o condiciones para conseguir un bien o servicio siempre que este cumpla con las probabilidades esperadas.

Si bien es cierto que el término calidad se relaciona con más frecuencia al mundo empresarial, pues en un mundo mucho más competitivo y divergente resulta necesario ligarlo a otros sectores donde las entidades e instituciones tengan como objetivo satisfacer las necesidades o expectativas de lo que ofrecen. Esto precisamente engloba al sector educación ya que como institución debe aspirar a ofrecer un servicio eficiente que cumpla con los estándares de desempeño y el perfil del egresado en la educación básica.

En cuanto al término servicio encontramos que según el diccionario de la REA la define como la prestación que salda alguna carencia básica de los seres humanos y que no busca la producción de bienes materiales. En la presente investigación la palabra servicio se concibe como la capacidad de una entidad o persona para brindar a otra un trato adecuado para ofrecer su producto.

Finalmente llegamos a esta aseveración, La calidad educativa, y al igual que la gestión educativa han ido variando en su concepción a través del tiempo conforme se ha ido teniendo diversas concepciones sobre la educación.

Si bien la palabra calidad tiene sus orígenes relacionado con el mundo empresarial y administrativo, en el campo educativo ya se avizora en los estudios de Vygotsky y Luria su importancia trascendental en el proceso educativo.

Desde el enfoque histórico cultural y según Rasco (citado por Ramírez, 2010) sostiene que la calidad educativa está presente en la época dorada del estado benefactor cuya finalidad era la escolarización obligatoria, masiva, con una adecuada administración y con la existencia de leyes. A partir de los 60 con la crisis del estado benefactor, la globalización, el brote del neoliberalismo y el auge de la revolución tecnológica se inicia el periodo “ciclo cualitativo” la educación tiene expositores con discursos ideológicos relacionados con la calidad educativa.

De acuerdo a Guerra (citado por Ramírez, 2010) Esta nueva era trae consigo la percepción de la escuela como institución social donde el fin educativo debería ser: acabar con las desigualdades, propugnar la justicia, respetar las diferencias, desarrollar la comprensión, la crítica y el análisis.

Las nuevas tendencias fruto del neoliberalismo hacen emerger también nuevas concepciones en el mundo económico y empresarial que influyen determinantemente en el quehacer educativo y se empieza hablar de privatización, rendimiento de cuentas, resultados, competitividad, acreditación para asegurar la calidad y calidad total.

La calidad total, clave en los sistemas educativos actuales, según Gonzáles (como se citó en Ramírez, 2010) es equivalente a las transformaciones más evolucionadas de la calidad. Esta evolución ha pasado por las siguientes etapas:

- a) Empresarial. - calidad implica hacer las cosas bien con la finalidad de satisfacer al cliente y al artesano.
- b) Revolución industrial. - donde calidad se relacionaba con mayor productividad cuya finalidad era satisfacer la demanda por bienes a cambio de un mayor beneficio.
- c) Segunda guerra mundial. - se vinculó a la calidad con la eficacia en la producción en el menor tiempo posible para responder a las carencias de la guerra. En la post-guerra

hay una preocupación por producir cuanto más, mejor; bien hecho a menor costo y de manera competitiva para satisfacer al ciudadano.

Esta evolución impulsa el surgimiento de tres fases: control de calidad, aseguramiento de calidad y calidad total. El primero se centra en inspeccionar, el segundo en garantizar la inexistencia de riesgos y el tercero en la satisfacción de las expectativas del consumidor. Orientados hacia la educación estos postulados se refieren a la evaluación en cuanto al control de calidad, a la certificación y acreditación en cuanto al aseguramiento de la calidad y a la búsqueda de programas y estrategias educativas que respondan a las necesidades y exigencias de la sociedad.

Como observamos el término calidad educativa aparece cuando en la sociedad moderna surge el interés por mejorar la educación, esa mejora cuya responsabilidad es del gobierno no solo consistió en crear más escuelas y con buena infraestructura de su ámbito nacional sino en la preocupación de dotarle al trabajo pedagógico rasgos de calidad a través del manejo de estrategias metodológicas, empleo de recursos idóneos, contenidos actualizados y una adecuada evaluación.

Según la UNESCO, la educación concebida como un derecho fundamental, aparte de ser eficaz y eficiente, debe ponderar los derechos de todas las personas, ser relevante, pertinente y equitativa. Ejercer el derecho a la educación, es primordial para acrecentar la personalidad y activar los otros derechos”.

En el presente estudio concordamos en que asumir una sola definición de calidad educativa es imposible ya que esta abarca diversas dimensiones y aspectos que involucran a diversos elementos de la tarea educativa, lo que tendría relación con la visión moderna de lo que se llama calidad total.

La Ley General de Educación (2003) presentó a la calidad educativa como la nivelación óptima de preparación que tienen que lograr los estudiantes para contrarrestar los desafíos de la humanidad, desempeñar su ciudadanía y seguir aprendiendo durante toda la vida.

El MINEDU indica que un sistema educacional será posible considerarlo de calidad siempre y cuando todos sus agentes y elementos aporten para alcanzar metas que cooperen en la consolidación de una nación democrática, justa y pacífica. Los factores decisivos de la calidad del servicio educativo son el rendimiento académico, la autonomía intelectual en los educandos, el trabajo eficiente de los maestros y la labor adecuada del directivo.

Calidad de servicio educativo

Esta variable la conceptualizamos desde una visión completamente relacionada a los logros de aprendizajes de los alumnos, producto de los servicios brindados por una Institución Educativa. Esta acepción supone además que las personas que tienen el rol de conducir la tarea pedagógica deben ser personas capaces, con espíritu innovador, creativo y con expectativas altamente competitivas.

Desde otro ángulo debemos relacionar esta calidad de servicio con el adecuado equipamiento, materiales, recursos, ambientes cómodos y una infraestructura moderna que coadyuve al trabajo pedagógico a garantizar la enseñanza y el aprendizaje de calidad. Así mismo consideramos que para conseguir la eficacia educativa se requiere necesariamente de un clima favorable, dentro de un trato cordial, agradable, justo, horizontal y ameno entre los distintos actores: directivos, maestros, padres de familia, educandos y autoridades.

Dimensiones de la calidad de servicio educativo

La calidad educativa en nuestro país empezó a asumir un proceso oficial para evaluar en base a estándares la enseñanza aprendizaje que reciben los estudiantes de los docentes y todos los agentes en una Institución Educativa por parte del SINEACE. Las dimensiones de esta medición son las siguientes:

Dirección institucional

La calidad educativa depende de esta dimensión ya que está enfocada por un lado en la eficacia de la enseñanza aprendizaje y la preparación integral que van a recibir los estudiantes. Los agentes relacionados directamente con este propósito son: la visión, que resume el objetivo del PEI en cuanto a lograr la participación conjunta de

los integrantes, la pertinencia y el cumplimiento de las normas vigentes, todas dirigidas al progreso del aprendizaje. Otro de los factores importantes es la pertinencia de la programación curricular institucional conforme al PEI y al CNEB, esto conlleva a contar con docentes muy bien preparados para garantizar la adquisición de competencias, la apropiada distribución de roles de cada miembro de la Institución que aporten en brindar una enseñanza calificada que junto al clima laboral conducen al éxito del trabajo educativo.

Desempeño docente

Esta dimensión es una de las claves para evaluar la variable calidad de servicio educativo. La tarea educacional de los profesores y los servicios que ofrece el colegio determina el regocijo y complacencia de la sociedad en cuanto las metas esperadas en sus hijos.

La labor docente se orienta hacia el logro de competencias y desempeños y los medios para alcanzarlos son el uso adecuado de estrategias didácticas, el empleo de los procesos pedagógicos y materiales apropiados.

La verificación de la eficacia educativa también implica el desarrollo de sesiones adecuadas, creativas e innovadoras, así mismo el impulso del trabajo colaborativo con el propósito de compartir experiencias y saberes para mejorar la práctica pedagógica, finalmente el otro aspecto determinante es el monitoreo constante del desempeño docente para fortalecer sus habilidades.

Trabajo con las familias y la comunidad

Se refiere al grado de relación que tiene la comunidad educativa con las familias. La sociedad debe contribuir y apoyar en la tarea educativa ejercida por el centro educativo para lograr también el compromiso del estudiante en aportar a su comunidad cuando cumpla su ciclo académico.

Uso de información

Se refiere a la información que se obtienen de la evaluación y el monitoreo para conocer las debilidades en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje. Los puntos en

evaluación en esta dimensión son: análisis de la efectividad de la evaluación interna y externa de los procedimientos de la enseñanza, eficacia de los planes de mejora implementados por la institución en función a los resultados obtenidos y al trabajo conjunto de los miembros de la Institución.

Infraestructura y recursos para el aprendizaje.

Viene a ser el total de recursos materiales con los que cuenta la Institución y que constituye el soporte principal para sostener a los alumnos y cooperar en su aprovechamiento académico. Los docentes se sirven de toda esta infraestructura para elaborar sesiones dinámicas y eficientes, así mismo implica todas las previsiones tomadas para preservar el material y equipos que existe en la institución. Esta dimensión también evalúa qué estrategias de gestión se maneja para la implementación y adquisición de nuevos equipos y materiales en mejora de las condiciones. Además, también plantea la observación de las estrategias que utilizará la institución para dar a conocer a los padres de familia y comunidad sobre la administración y el uso de la infraestructura en bien de la enseñanza-aprendizaje de los educandos.

Justificación de la investigación

En una era competitiva aglutinada de cambios instantáneos se hace necesario que las habilidades y desempeños que adquieran los estudiantes les permita responder a la altura de estas exigencias demostrando capacidades y conocimientos para un desenvolvimiento pleno y eficaz en la sociedad. Con esta perspectiva en marcha concebimos a un docente con características holísticas, creativas e innovadoras que se convierta en guía y modelo para sus estudiantes, pero no está solo en esta tarea, debe echar mano al acompañamiento de los Padres de familia, la comunidad y básicamente al líder pedagógico de la Institución Educativa, quien no solo comparte los objetivos sino que debe liderar la práctica pedagógica a través de orientaciones y medidas que conlleven a lograr la calidad educativa de las enseñanzas de los docentes; por ello el trabajo realizado busca establecer la relación significativa que hay entre las variables: gestión institucional a cargo del líder pedagógico en la Institución Educativa “Santo Domingo” y el trabajo pedagógico que desarrollan los maestros quienes brindan las

enseñanzas a los educandos, la cual hemos denominado variable calidad del servicio educativo.

La problemática educacional en la actualidad es tan amplia como diversa, las teorías y especialistas en esta disciplina nos han brindado numerosas propuestas que han buscado ponderar a la educación en su rol de preparar a los jóvenes para responder a sus necesidades. Las últimas propuestas han determinado el papel protagónico que ejerce el director en el éxito del servicio que ofrece una Institución; por ello esta investigación que ha indagado de cerca la problemática en la I.E. Santo Domingo ha arrojado datos que constituyen un aporte científico a futuros investigadores interesados en mejorar las condiciones de la práctica pedagógica que impulse una educación eficaz. Las conclusiones y resultados que se obtenga servirán de base para que en próximas investigaciones se siga descubriendo las diversas aristas que cumple la variable gestión institucional en el trabajo pedagógico de los maestros; así mismo que se continúe revisando los factores que determinan una buena calidad del servicio educativo y cuánta dependencia o relación existe entre ambas variables.

Los resultados obtenidos estamos convencidos generará un beneficio social a los directivos y maestros de la institución Santo Domingo brindando información que contribuya a mejorar los resultados de aprendizajes de sus estudiantes, así mismo a los directores y maestros interesados en la calidad educativa de sus instituciones. Desde el rol de líder, los instrumentos aplicados serán una ventana para mirar y cuestionar su gestión institucional en aras de una búsqueda constante de la calidad educativa; desde el rol de docente se presentan caminos y formas para contar siempre con el acompañamiento del directivo en el afán de ofrecer al estudiante un servicio de calidad.

Problema

Abordar la problemática educacional en una investigación resulta complejo y múltiple precisamente porque esa es la realidad de nuestras Instituciones Educativas. Con el fin de contribuir a dar soluciones prácticas nos centramos en dos agentes importantes de este proceso como son el director como guía pedagógico y el personal docente de cuyo trabajo depende la educación de calidad. El vínculo entre estos dos agentes muchas veces es aislada, divergente y hasta complicada lo que genera como

consecuencia una baja calidad educativa y bajo rendimiento en los resultados de aprendizaje.

Esta es la realidad de la Institución Educativa Santo Domingo que en los últimos cuatro años su plana directiva ha demostrado muy poco interés en los avances y logros de aprendizajes de los estudiantes, centrando su quehacer básicamente en el aspecto administrativo concerniente solo a la elaboración de documentos, al manejo económico y gestiones para renovar las condiciones de infraestructura y equipamiento de la Institución.

Las consecuencias se evidencian en los resultados de las últimas evaluaciones ECE y las evaluaciones regionales que han ubicado a la mayoría de nuestros alumnos de primaria y secundaria en los niveles, previo al inicio y en inicio. Los progresos de un año a otro han sido deficientes y es evidente el bajo rendimiento académico en los registros y actas de evaluación al finalizar cada año lectivo; por eso nos acercamos a conocer de cerca esta problemática para precisar la relación que existe entre estos resultados y el trabajo del líder pedagógico: esto nos lleva a interrogarnos.

¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los docentes de la Institución Educativa Santo Domingo de Moro; 2019?

Conceptuación y Operacionalización de las variables.

La definición teórica de gestión institucional indica que esta consiste en planificar, ejecutar y evaluar varias actividades que van a lograr concretar ideales y metas formulados en el plan estratégico de la Institución Educativa. La calidad del servicio educativo se define como el resultado del actuar de los docentes en contribución al logro de competencias que van a recibir los educandos en su formación general.

La definición operacional por otra parte determina que esta variable, gestión institucional, en la presente investigación abarca tres aspectos de la gestión: la administrativa, pedagógica e intrainstitucional; estas serán ponderadas y valorizadas a través de un cuestionario de 30 interrogantes tabuladas en las escalas de bajo, regular

y alto. Las respuestas de cada dimensión luego serán correlacionadas para medir su significación.

Para medir y calcular la segunda variable se ha organizado en cuatro aspectos, con un total de 40 ítems que, en la presente investigación, reflejan las buenas condiciones que permiten al estudiante obtener los aprendizajes esperados. Las dimensiones tienen que ver con: el trabajo del docente, con las familias y con la comunidad, con los recursos y la infraestructura y la dirección; estas serán analizadas y correlacionadas para establecer el nivel de relación existente.

Operacionalización de las variables

a) Variable independiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión institucional	Gestión intra-institucional	-Planificación estratégica PEI	Ítem 1 a 10
	Gestión pedagógica	-Programación curricular. -Participación de la comunidad educativa, -Actitud de los docentes.	Ítem 11 a 20
	Gestión administrativa	-Toma de decisiones -Comunicación interpersonal - Organización.	Ítem 21 a 30

b) Variable dependiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad de servicio educativo	Dirección institucional	-Relación del PEI y la propuesta pedagógica. -Metas y proyectos. -Organización funcional.	Ítem 1 a 9
	Desempeño docente	-Eficiencia. -Monitoreo y acompañamiento. -Capacitación. -Planificación curricular.	Ítem 10 a 21

	Trabajo con las familias y la comunidad.	Participación de las familias. Proyección a la comunidad. Alianzas con la comunidad.	Ítem 22 a 26
	Uso de información	Plan de mejora. Evaluación de los resultados.	Ítem 27 a 32
	Infraestructura y recursos	Material adecuado. Plan de conservación. Equipamiento e infraestructura.	Ítem 32 a 40

Hipótesis

La relación entre gestión institucional y calidad del servicio educativo, desde la percepción de los docentes de la Institución Educativa Santo Domingo de Moro es significativa.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los docentes de la I.E. Santo Domingo de Moro.

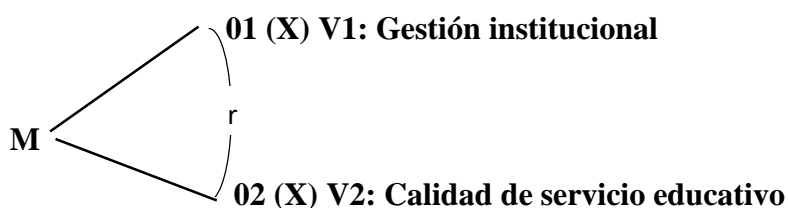
Objetivo específicos

- Identificar el nivel de la gestión institucional en la Institución Educativa Santo Domingo de Moro, desde la percepción del docente.
- Identificar el nivel de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santo Domingo de Moro, desde la percepción del docente.

METODOLOGÍA

Por la orientación del estudio la investigación es de tipo descriptivo correlacional, según Hernández y Baptista (2010) porque se caracteriza por buscar la similitud en los conocimientos teóricos en situaciones concretas en las variables.

El diseño de investigación es el descriptivo correlacional porque puede centrarse en establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. (Hernández, Fernández y Balar, (2006), ya que su intención es encontrar la relación que existe entre las dos variables en estudio y es de tipo transversal ya que los datos se han recolectado en un solo momento. Al esquematizar este diseño tenemos el siguiente diagrama



Donde:

M: muestra

01: observación de gestión institucional

02: observación de la calidad de servicio educativo

r : coeficiente de correlación.

La población y la muestra está constituida por el total de 60 maestros del nivel secundario y primario quienes respondieron encuestas para recoger datos para esta investigación.

Nivel	Grado/Año	Hombres	Mujeres	Total
Primaria	Primero		04	04
	Segundo	02	02	04
	Tercero	01	03	04

	Cuarto	-	03	03
	Quinto	01	02	03
	Sexto	01	02	03
	Educación física	02	-	02
Primaria	Total	07	16	23

Nivel	Áreas	Hombres	Mujeres	Total
Secundaria	Matemática	01	02	03
	Comunicación	01	03	04
	Inglés	01	01	02
	Ciencia y ambiente	-	03	03
	Ciencias sociales	01	02	03
	Desarrollo personal y ciudadanía	02	01	03
	Educación física	02	-	02
	Educación por el arte	-	01	01
	Religión	-	02	02
	Educación para el trabajo	08	06	14
Secundaria	Total	16	21	37
Primaria	Total	07	16	23
TOTAL		23	37	60

Fuente: cuadro de asignación del personal.

Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recopilación de la información se utilizó la técnica, encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario que se validaron por expertos, los cuales se presentan en los anexos como a continuación se explica:

Para la variable gestión institucional se utilizó el cuestionario, el cual se compone de 3 dimensiones a ser aplicadas como son pedagógica, administrativa e institucional; para la dimensión pedagógica son 10 ítems, para administrativa 10 ítems, para institucional 10 ítems haciendo un total de 30 ítems cuyas mediciones están dadas por valores ordinales de Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

El instrumento para valorar la variable calidad de servicio educativo en docentes ha sido el cuestionario, la cual consta de 4 dimensiones a ser aplicadas como son dirección institucional (09 ítems); la dimensión desempeño docente (12 ítems); trabajo con la comunidad y familias (05 ítems); uso de información (06 ítems) e infraestructura y recursos (08 ítems).

La validez se dio mediante la técnica estadística de Alfa de Cron Bach cuyo índice de confiabilidad es de 0,811 muy próxima a 1 lo que significa una aceptable confiabilidad.

Técnicas de procesamiento y análisis de información

Las tablas de frecuencias: según Fernández (2005), permite registrar la distribución de las respuestas obtenidas de la muestra de estudio.

Para el procesamiento y análisis de datos se emplearon la estadística descriptiva, como la tabla de frecuencia absoluta (f_i) que consiste en determinar el número de veces que se repite un cierto valor en una variable de una muestra, así como la frecuencia relativa porcentual acumulada (H_i), expresada en porcentaje. Se calcula como el producto de la frecuencia relativa por 100, y la suma de todas las frecuencias relativas acumuladas es 100, figuras estadísticas, interpretaciones respectivas, estadística inferencial como la de R-Person para la prueba de correlación, cuyos resultados se procesaron con

el apoyo de Software estadístico SPSS versión 25.0 y el programa Excel para organizar los resultados y elaborar las figuras estadísticas.

Con los resultados obtenidos se aplicó un BAREMO para establecer las escalas valorativas que finalmente nos generaron tablas y figuras que al analizarse se comprobó los niveles de correlación que hay entre las variables investigadas.

Para establecer la prueba de hipótesis el estadístico de Pearson comprobó un grado de 0.002 de significancia lo cual permite aceptar la hipótesis planteada en la investigación.

RESULTADOS

Presentación de resultados

La investigación desarrollada denominada Gestión Institucional y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. “Santo Domingo”; 2019 se ha valido de las encuestas como instrumentos que nos han servido para recoger la información y datos acerca de la función del directivo y el servicio educativo que reciben los estudiantes. Esta información luego de almacenada se ha procesado utilizando el programa SPSS 25.0 y Excel, luego se utilizó un baremo para establecer una escala valorativa y finalmente aplicando la técnica estadística descriptiva para dar a conocer las conclusiones encontradas.

El procesamiento de estos datos nos generó como resultado los gráficos de barras y las tablas que nos permitió contrastar e interpretar los niveles de relación entre la gestión del director y su impacto en la calidad del trabajo educativo según percepción de sesenta maestros de la I.E. Santo Domingo de Moro que es la población total encuestada, Se procedió al análisis de acuerdo a cada variable.

La tabla 1 evidencia el nivel de gestión institucional desde la concepción de los maestros en la I.E. Santo Domingo las escalas valorativas empleadas del baremo son bajo, regular y alto.

La tabla 2, emplea las mismas escalas y muestra los resultados del nivel de la calidad del servicio educativo a juzgar de los maestros de la I.E. Santo Domingo.

Análisis y descripción de los resultados

Tabla 1

Nivel de gestión institucional en la Institución Educativa Santo Domingo desde la percepción de los docentes.

Niveles		
de gestión	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	00	00
Regular	39	65,0
Alto	21	35,0
Total	60	100.0

Nota: Fuente: Resultados de encuesta aplicada

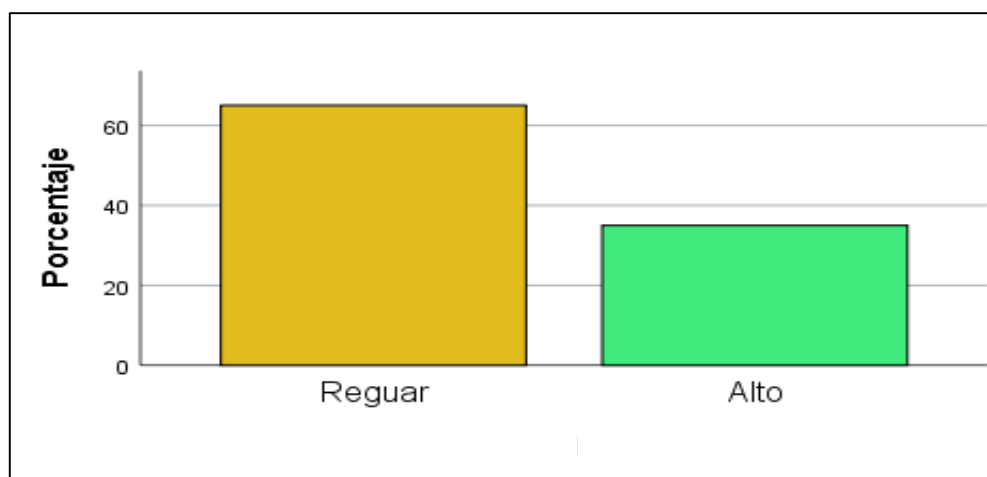


Figura 1
Nivel de gestión institucional en la Institución Educativa Santo Domingo
Fuente: Tabla 1

De acuerdo a lo mostrado en la tabla observamos que en la Institución Educativa la mayor parte de maestros encuestados (65%) percibe que el nivel de gestión institucional es regular, en tanto que un 35% la califica de bueno, ningún docente sitúa a la gestión como bajo.

Estos resultados reflejan el trabajo del líder pedagógico en cuanto a su gestión intrainstitucional, pedagógico y administrativo, conforme a los ítems propuestos deducimos que los instrumentos de gestión principales como PEI y PAT están medianamente alineados con las metas de mejora de los logros de aprendizaje del estudiantado. De la misma manera se nota que parte de la labor del director enmarca el trabajo de los maestros y su práctica educativa, también percibimos que su gestión en cuanto a los recursos e infraestructura es de aprobación de la tercera parte de los docentes.

El 65 % de maestros que son la mayoría reflejan en sus respuestas la existencia de debilidades y dificultades del rol del directivo en su función de líder; dentro de sus roles se debe revisar la funcionalidad de los instrumentos de gestión más importantes buscando a través de otras estrategias lograr la relación entre lo propuesto en el PEI, PCI, PAT y RI con los resultados de los aprendizajes de los estudiantes. Así mismo estos resultados llevan a reflexionar sobre el trabajo de acompañamiento y orientación por parte del director en el trabajo diario de los docentes para desarrollar mejores sesiones de aprendizaje que deben garantizar el logro de competencias. También es importante analizar el trabajo administrativo del director, para validar su rol de organizador y gestor de los recursos y medios con que cuenta la Institución Educativa, pues desde la visión de los profesores el director debe mejorar su trabajo como operador de la infraestructura en beneficio de los educandos.

Tabla 2

Nivel de la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la Institución Educativa Santo Domingo

Nivel de calidad del servicio educativo	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular	36	60,0
Alto	24	40,0
Total	60	100,0

Nota: Fuente: Resultados de encuesta aplicada

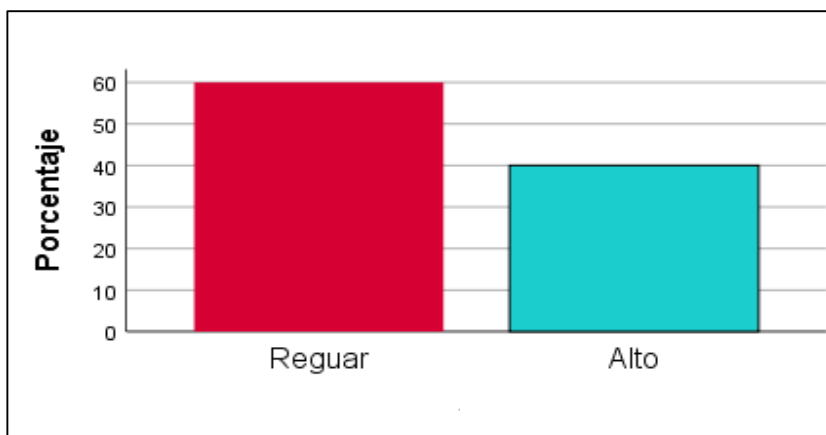


Figura 2
Nivel de calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santo Domingo
Fuente: Tabla 2

Las cifras que presentan la tabla y la figura muestran que un porcentaje de encuestados, aproximadamente la tercera parte (40%) opina que la eficiencia en el servicio educativo en la I.E. Santo Domingo de Moro es alta; esto quiere decir que el desempeño de los docentes en su trabajo diario y de servicio a los estudiantes es buena, así como el nivel de comunicación con los familiares y la comunidad.

La garantía de un buen servicio educativo se refleja directamente en los logros de los estudiantes en cuanto a su aprendizaje y la apreciación que los padres de familia tengan sobre esta. Desde la opinión de los docentes se observa que el uso de información recibida y su implementación en planes de mejora, también es eficiente de acuerdo a este 40%, de la misma manera sobre el acceso de los docentes y estudiantes a hacer uso de la infraestructura y equipamiento que según los encuestados sí incide en las metas propuestas por la Institución Educativa.

Por otra parte, más de la mitad de docentes (60%) percibe que la proyección de su trabajo en los estudiantes y sus padres aún es regular; estos resultados obligan a los docentes a asumir una actitud crítica sobre su práctica pedagógica, la cual debe responder a las perspectivas de los alumnos y la comunidad. Estos datos nos indican también que si bien hay un porcentaje de docentes que tiene una percepción positiva, el restante opina que hay aspectos por mejorar en cuanto al trabajo del líder pedagógico y su influencia en la efectividad del servicio educativo que brinda la Institución a sus

estudiantes. La eficiencia del servicio educativo incluye un buen uso y manejo de los recursos, bienes, equipos y materiales educativos que el docente debe aprender a utilizar de forma eficaz para lograr la mejora en el rendimiento académico, además la interrelación y comunicación de los agentes educativos debe ser más fluida para asegurar un trabajo conjunto teniendo como prioridad el aprendizaje de los educandos.

Prueba de hipótesis

Tabla 03

Nivel de significatividad entre las variables gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes en la Institución Educativa Santo Domingo.

Correlación de Pearson	1	,399**
Sig. (bilateral)		,002
N	60	60
Correlación de Pearson	,399**	1
Sig. (bilateral)	,002	
N	60	60

Nota: Fuente; Encuesta aplicada por la autora.

La tabla 3 muestra un nivel de significatividad de 0.002 entre las dos variables investigadas, la cifra es menor a 0,005 y aplicando la prueba paramétrica de Pearson se puede determinar que hay un 95% de confianza que nos lleva a admitir la hipótesis planteada: la significancia entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la percepción de los maestros de la I.E. “Santo Domingo”

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Desde los resultados encontrados, aprobamos la hipótesis propuesta en el estudio, pues se evidencia una relación significativa bilateral entre la gestión institucional y la eficiencia del servicio educativo de la I. E. Santo Domingo de Moro en un grado de 0.002.

Estos resultados coinciden con Damas y Oliva (2016), Chilingano (2016), Mori (2016), Maldonado (2017), Elliot (2017) y Huayllani (2018). En estos estudios de tipo correlacional se demostró luego de haber aplicado encuestas a los maestros, Padres, estudiantes y directivos la relación significativa menor al 0.005 que determina que en las Instituciones educativas las acciones de la gestión educativa se vinculen estrechamente con el trabajo de los profesores quienes son responsables de la calidad de servicios educativos que ofrece el centro educativo. Estas conclusiones concuerdan con la resolución encontrada en este trabajo, donde los datos recogidos del instrumento aplicado a los docentes evidencian la necesidad de una conexión sustancial entre el líder pedagógico y el trabajo de cada uno de los maestros hacia el alcance de mejores aprendizajes.

En las indagaciones de Damas y Oliva (2016) la población y muestra seleccionada fueron los estudiantes quienes precisaron la relación significativa entre las gestiones institucionales en sus diversas aristas con la calidad educativa de su colegio; en cambio la investigación de Morí (2016), Nole (2016), Huayllani (2018) utilizó como muestra a los docentes y aunque los resultados son similares encontramos ya una percepción mucho más crítica al relacionar las variables de estudio. De la misma manera nuestra investigación tomó como ente principal de investigación a los docentes quienes creemos que con un punto de vista más centrado evaluarían las variables investigadas.

En otras investigaciones como la de Alfaro y Mendoza (2018), Hinojosa (2018) y Chilingano (2016) ampliaron su muestra incluso hacia los padres de familia y el personal administrativo, los ítems de las encuestas obtuvieron información mucho más amplia y una percepción mucho más holística sobre el grado de influencia de la labor

del directivo en la labor de su plana docente y demás agentes educativos con afán de lograr la calidad educativa. Estos estudios se diferencian con nuestra investigación cuyas conclusiones se derivaron de las respuestas a encuestas aplicadas solo a docentes.

En otras investigaciones que trataron la misma materia encontramos conclusiones que difieren con el presente trabajo como la de Llamo (2018) que precisó en sus conclusiones una correlación moderada entre la gestión directiva y la calidad educativa. Otro de los estudios con una resolución diferente es el de Alfaro y Mendoza (2018) donde se demostró que no existe relación entre dos de sus dimensiones estudiadas, pues su relación de significación arrojó un 0.678 que es mayor al porcentaje mínimo para considerarse significativa. Tomando como referencia sus conclusiones observamos que en sus dimensiones de estudio los encuestados calificaron de regular la calidad educativa de dichas instituciones.

La investigación presente ha tenido el interés de descubrir qué tan importante es que en una Institución Educativa exista una conexión interdependiente entre el director y los docentes para aquellos centros que sí tienen como prioridad mejorar la problemática de bajos estándares de aprendizaje y rendimiento que existe en la mayoría de las escuelas. De manera común queda resuelto que las dimensiones de la gestión directiva como: gestión estratégica, administrativa y pedagógica se relacionan estrechamente con las dimensiones de la calidad educativa como desempeño docente, infraestructura y trabajo con las familias y la comunidad. Toda vez que bajo el nuevo enfoque y el Currículo Nacional se concibe al líder pedagógico como el gestor que debe direccionar y centrar su labor en el logro del aprovechamiento académico de los escolares y es necesario que sepa vincular y enlazar todos los agentes educativos para que se dinamicen conjuntamente en favor de los educandos.

CONCLUSIONES

La relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. Santo Domingo desde la percepción de los docentes 2019, es significativa en un grado de 0.02 bilateral, de acuerdo a la prueba paramétrica de Pearson.

El nivel de la gestión institucional en el I.E. Santo Domingo de Moro es regular desde la percepción de los 65% de docentes, mientras que un 35% opina que es alta. Esto significa que la mayoría de maestros opinan que existe debilidades en el trabajo del director.

El nivel de la calidad del servicio educativo que brinda la I.E. Santo Domingo a los estudiantes es regular desde la percepción que un 60% de docentes, mientras que un 40% la califica en un nivel alto.

RECOMENDACIONES

Realizar un trabajo más coordinado y conjunto entre el directivo y docentes con miras a lograr metas comunes priorizando el progreso de los aprendizajes de los estudiantes.

Desarrollar un plan estratégico preciso y concreto que contemple acciones posibles de realizar buscando la participación conjunta y organizada de todos los integrantes de la comunidad educativa.

El directivo y los docentes deben desarrollar coordinadamente un programa de monitoreo y acompañamiento pedagógico para garantizar la enseñanza aprendizaje efectiva en la Institución.

Un buen liderazgo directivo debe promover la adquisición y uso apropiado de los recursos y materiales necesarios para brindar un servicio educativo integral a los estudiantes.

Es importante que en una Institución Educativa se entable una comunicación objetiva y eficaz entre directivos, maestros, administrativos, padres de familia y comunidad para el manejo idóneo de la información relacionada con los aprendizajes de los estudiantes.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento sincero a todos los docentes de la facultad de Educación y Humanidades de la sección de posgrado de Maestría con mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa y de la Universidad San Pedro, quienes han contribuido con sus enseñanzas en la mejora de mis habilidades y en el fortalecimiento de mi carrera docente.

Al profesor Boris Villanque Alegre, un reconocimiento especial por su orientación eficaz y valiosa en cada una de las fases de esta investigación.

A todos mis compañeros de aula de maestría con mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, el intercambio de experiencias en cada clase ha servido para reforzar el presente trabajo.

A mis colegas del nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa Santo Domingo de Moro, porque su punto de vista de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ha sido la médula de análisis de esta investigación y la inspiración para lograr ejercer un buen liderazgo.

La autora

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz, M. (2005). *¿Calidad educativa significa lo mismo para todos los actores escolares?* Recuperado de <http://mayeuticaeducativa.idoneos.com/index.php/347332>.
- Alfaro, L. y Mendoza, M. (2018) *Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 88014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo.* Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11748/alfaro_hl.pdf?sequence=1
- Calduch, r. (2000) *métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales.* Recuperado de. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
- Casassus, J. (2002). *Problemas de la gestión educativa en América Latina: la tensión entre los paradigmas del tipo A y el tipo B.* Recuperado de <http://files.7o- semestre.webnode.mx/2000001845e8c65f84a/problemas%20de%20gestion%20educativa%20en%20america%20latian.pdf>
- Chilingano, E. (2016) en su investigación denominada, *Gestión Institucional y calidad de servicio en Instituciones Educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas- apurimac-2016*” Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2890/253T20171049.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Damas, G. y Oliva, J. (2015) *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las Instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015* Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4884/Damas_VGE-%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, H. (2010). *Un director para la escuela peruana - Desafíos de la Educación en el Siglo XXI.* Recuperado de http://educared.fundacion.telefonica.com.pe/desafioseducacion/2010/11/23/un_director_para_la_escuela_pe/.

Educación, M. d. (s.f.). *Marco de Buen Desempeño Directivo* - Ministerio de Educación. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf

Elliot, J. (2017) *La gestión Educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Paucar de Sara Sara- Ayacucho*. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_c8358406473ef0f5414bae6b31877969/Details

Fingerman, H. (2010) *Estrategias didácticas* recuperado de [pciducacion.laguia2000.com/estrategias-didácticas/proyec](http://pciducacion.laguia2000.com/estrategias-didacticas/proyec).

Frigerio, Poggi, Tiramonti (1994) *Troquel Educación, Serie Flacso, Buenos Aires*.

González, C. (2008) *conceptos generales de calidad total*. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación. 5ta edición*. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hinojosa, A. (2018) *Gestión Institucional y calidad educativa, según percepción de docentes y administrativos de las Instituciones emblemáticas públicas del Tacna-2018*. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2795/TD%20CE%202041%20H1%20-%20Hinojosa%20Mamani%20Adolfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huayllani, M. (2018) en su tesis *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018*. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1815/TM%20CE-Ge%203601%20H1%20-%20Huayllani%20Chino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Llamo, J. (2018) *Gestión institucional y calidad educativa en las Instituciones emblemáticas del distrito de Ate, Ugel 06*. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1605/TM%20CE-Ge%203518%20L1%20-%20Llamo%20Julca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Maldonado, C. (2017) *La gestión educativa y la calidad docente en la Institución Educativa 2010 Juan Velasco Alvarado del Distrito de Comas 2017*. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2143/TM%20CE-Ge%203869%20M1%20-%20Maldonado%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manes, J. (2005) *Gestión estratégica para instituciones educativas: guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional*. Recuperado de https://www.academia.edu/15179857/GESTION_ESTRATEGICA_PARA_INSTITUCIONES_EDUCATIVAS
- Minedu (2015) *Las instituciones Educativas. Cara y Ceca. Elementos para su comprensión compromisos de la gestión escolar*, Lima
- Minedu (2019) *Guía para formular e implementar el PEI y PAT*. Recuperado de <http://www.atmos.cl/inicio1/node/18>
- Mori, R. (2016) su tesis titulada *Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N° 0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista. San Martín, 2016*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13864/mori_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nole, J. (2016) *Gestión educativa y la mejora de la calidad de servicios educativos del colegio Unión, 2016*. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1090/Jose_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Ramírez, A. (2007) *La gestión educativa según una perspectiva histórica*. Recuperado de <https://www.aiu.edu/applications/DocumentLibraryManager/upload/EDUCATION%20MANAGEMENT.doc>
- Rodríguez, W. (2010) *Un concepto de calidad educativa; una mirada desde el enfoque histórico cultural*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/280963907_El_concepto_de_calidad_educativa_Una_mirada_critica_desde_el_enfoque_historicocultural

ANEXOS

Instrumento

CUESTIONARIO GESTIÓN INSTITUCIONAL

Estimado colega, a continuación, leerán un cuestionario que tiene por objeto conocer su opinión sobre la gestión institucional educativa. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda a todas las preguntas, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

I. Datos Generales: Por favor marque con una X su respuesta:

Sexo: Masculino () femenino ()

Edad: 20 a 34 () 35 a 49 () 50 a más ()

Nivel de estudios: Instituto () licenciado () Magister () Doctor ()

Condición laboral: Contratado () Nombrado ()

Tiempo de servicios en años: 1-10 () 11-20 () 21 a más ()

II. Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo n en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Nº	Gestión intra-institucional	1	2	3	4	5
1	La misión institucional orienta las actividades de planificación de los proyectos educativos.					
2	La comunidad educativa participa en la elaboración y/o revisión de la misión institucional					
3	La visión orienta la planificación de los proyectos educativos a largo plazo					
4	Los docentes asumen positivamente un compromiso colectivo de la visión institucional					
5	El PEI se ha elaborado con participación de toda la comunidad educativa.					
6	Se realizan revisiones y mejoras al PEI periódicamente					
7	El diagnóstico de la institución educativa es realizado por la comunidad educativa					
8	El diagnóstico FODA se mantiene actualizado					
9	El PEI considera proyectos educativos de implementación					

10	En su institución se gestionan convenios estratégicos para elevar la calidad educativa.					
	Gestión Pedagógica	1	2	3	4	5
11	La programación anual de los contenidos por áreas curriculares son planificadas con participación de todos los docentes					
12	. Se promueve alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar la gestión pedagógica					
13	Los proyectos educativos cuentan con los recursos económicos.					
14	La comunidad educativa realiza periódicamente la evaluación de la gestión pedagógica					
15	Existe predisposición de los docentes para colaborar con la gestión pedagógica					
16	La propuesta pedagógica de la institución se desarrolla sobre la base de principios pedagógicos.					
17	El desarrollo de los aprendizajes significativos promueve la participación activa y creativa de los alumnos.					
18	La labor del docente es participativa y democrática					
19	Se promueve el uso de materiales didácticos en el desarrollo de los aprendizajes.					
20	La actitud docente es positiva frente a la propuesta pedagógica.					
	Gestión Administrativa					
21	Los procesos y procedimientos internos de la Institución son adecuados.					
22	Concuerda con el comportamiento organizacional en su Institución					
23	Está de acuerdo con la estructura del sistema jerárquico de su Institución					
24	Las reglas de control de personal son los adecuados					
25	El diseño de los medios de trabajo para desenvolverse en su Institución es adecuado					
26	El sistema de recompensa y equidad por hacer bien su trabajo es adecuado					
27	Existe una buena comunicación interpersonal con los directivos					
28	En general usted considera que en su Institución hay un buen ambiente de trabajo.					
29	Está de acuerdo con la actitud de los usuarios que frecuentan en la Institución para realizar sus trámites administrativos					
30	Los criterios de selección del personal se basa en la capacidad y el desempeño					

CUESTIONARIO

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Estimado colega:

En el primer cuestionario, se presentan un conjunto de estándares acerca de la calidad educativa. Cada una de ellas tiene cuatro posibles alternativas de respuesta que debes marcar. Responde marcando con una (X) dentro del cuadro que corresponda, según la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) Nunca 2) Rara vez 3) Con frecuencia 4) Siempre

N°	Dirección Institucional	1	2	3	4
1	En su Institución se definen participativamente la misión, visión, objetivos estratégicos y valores, tomando como eje la inclusión, la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de las competencias de los estudiantes en todas las áreas curriculares.				
2	En su Institución se traduce la visión sobre la mejora que quieren lograr, en un P.E.I, que toma en cuenta las características y necesidades de todos los estudiantes y de la comunidad				
3	En su Institución se utiliza el P.E.I. para desarrollar una propuesta pedagógica y de gestión coherente con la mejora que quieren lograr en el proceso de enseñanza-aprendizaje.				
4	En su Institución se desarrolla un proyecto curricular coherente con la misión, visión, objetivos estratégicos y valores de su institución, el DCN y las necesidades regionales y locales.				
5	En su Institución se desarrolla un proyecto curricular con altas expectativas sobre el desempeño de todos sus estudiantes, que orienta el desarrollo de competencias en cada grado/ciclo y área curricular.				
6	En su Institución se desarrolla un proyecto curricular que brinda orientaciones para el desarrollo de estrategias pedagógicas efectivas acordes a las competencias y a la diversidad de sus estudiantes.				
7	En su Institución se asegura la participación de los miembros de la comunidad educativa en la definición de la organización, roles y funciones que les permita avanzar en la ruta que han trazado para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.				
8	En su Institución se implementa mecanismos para asegurar que todos los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre cómo sus roles, funciones y responsabilidades, y que estos se articulen para dar soporte a la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.				
9	Su Institución implementa estrategias para desarrollar un clima institucional de confianza y respeto que les permita identificar factores que facilitan y dificultan el trabajo, y mejorar el desempeño.				
	Desempeño docente				
10	Su Institución cuenta con un equipo directivo que tiene conocimientos y habilidades adecuados para dar soporte pedagógico a los docentes y desarrollar procesos de mejora				
11	Su Institución tiene docentes en cantidad suficiente y que tienen dominio del área y competencias pedagógicas adecuadas para los cursos y ciclos a su cargo, así como para atender a la diversidad de los estudiantes.				

12	En su Institución se monitorea y acompaña permanentemente la labor docente en el aula para analizar cómo impacta en el desempeño de sus estudiantes y orientar la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.				
13	En su Institución se desarrollan estrategias para que los docentes trabajen conjuntamente el diseño de sus programaciones, el análisis de la práctica pedagógica y sus efectos en el aprendizaje de los estudiantes, para mejorar el desempeño del equipo docente.				
14	En su Institución se identifican las necesidades de capacitación, en función al análisis de los problemas que encuentran en el proceso de enseñanza-aprendizaje y de las fortalezas y debilidades de su equipo docente.				
15	En su Institución se gestiona oportunamente ante las instancias correspondientes, la implementación de acciones de capacitación pertinentes a las necesidades que identifican en su equipo docente.				
16	En su Institución se aseguran que las programaciones curriculares sean conducentes a desarrollar las competencias en todas las áreas curriculares.				
17	En su Institución se aseguran que la programación curricular de cada grado/ciclo y área esté alineada con las programaciones curriculares de los otros grados/ciclos y áreas.				
18	En su Institución se aseguran que cada programación curricular oriente la definición de unidades y sesiones de aprendizaje, estrategias de enseñanza-aprendizaje, materiales a utilizar, y estrategias de evaluación de los aprendizajes, coherentes entre sí y adecuadas a las competencias a desarrollar.				
19	En su Institución se implementan estrategias pedagógicas que aseguran que los estudiantes se involucren activamente con su propio aprendizaje y trabajen en equipo para identificar y resolver problemas en todas las áreas curriculares.				
20	En su Institución se implementan estrategias de monitoreo y evaluación de estudiantes para identificar en qué nivel se encuentran respecto al desempeño esperado y modificar su práctica pedagógica en función al logro de las competencias esperadas.				
21	En su Institución se desarrollan estrategias para asegurar un clima de aula de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje				
	Trabajo con las familias y comunidad				
22	En su Institución se aseguran que los padres de familia tengan claridad sobre los propósitos del aprendizaje de los estudiantes, los avances y las dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.				
23	En su Institución se analizan con los padres de familia las características de los estudiantes para implementar estrategias que potencien el proceso de enseñanza-aprendizaje.				
24	En su Institución se desarrollan actividades con los padres de familia y miembros de la comunidad, para que aporten su conocimiento y experiencia en el desarrollo de las competencias esperadas en los estudiantes.				
25	En su Institución se aseguran que los estudiantes desarrollen y apliquen sus competencias, a través de proyectos que respondan a la identificación y resolución de problemáticas de su comunidad.				

26	En su Institución se implementan estrategias conjuntas con instituciones de la comunidad, para utilizar recursos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje.				
	Uso De Información				
27	En su Institución se evalúan las acciones de soporte a la práctica pedagógica, el desempeño de los docentes y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, para identificar el progreso y dificultades que tienen, y sus posibles causas.				
28	En su Institución se promueve que los diversos actores de la comunidad educativa participen en la evaluación para tener una mirada más integral del proceso.				
29	En su Institución se desarrolla un plan de mejora que prioriza las acciones a implementar en función al análisis de los resultados y las posibles causas.				
30	En su Institución se implementa un plan de mejora a través de una adecuada gestión de las personas, del tiempo y los recursos necesarios para lograr los resultados esperados.				
31	En su Institución se involucra a diversos miembros de la comunidad educativa en el desarrollo e implementación de las acciones de mejora, de acuerdo a sus roles específicos.				
32	En su Institución se hace seguimiento a la implementación de las acciones de mejora y evalúan los resultados obtenidos, para identificar su efectividad y definir prioridades para las siguientes acciones de mejora.				
	Infraestructura y recursos para el aprendizaje				
33	En su Institución se mantiene una infraestructura que responde a normas de seguridad, a las características geográficas y climáticas de la zona y a las necesidades de todos los estudiantes, para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.				
34	En su Institución se dispone del equipamiento y material pedagógico, pertinente a las necesidades de los estudiantes y al desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.				
35	En su Institución se asegura que los estudiantes y docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico pertinente a sus necesidades y necesario para el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.				
36	En su Institución se aseguran que los docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico que facilite el trabajo en equipo y el perfeccionamiento del proceso de enseñanza en todas las áreas curriculares.				
37	En su Institución se implementa un plan para mantener la infraestructura, equipamiento y material pedagógico en condiciones adecuadas para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.				
38	En su Institución se gestiona oportunamente ante las instancias correspondientes, los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipamiento y de material pedagógico necesarios para implementar su plan de mejora.				
39	En su Institución se gestiona oportunamente ante las instancias correspondientes, la implementación de servicios complementarios dirigidos				

	a la atención de las necesidades de sus estudiantes para potenciar su aprendizaje y formación integral.				
40	En su Institución se informa de manera transparente y periódica a la comunidad educativa sobre el uso y administración que hacen de los recursos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la implementación de los planes de mejora.				

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

El instrumento utilizado perteneciente a la investigación de Huayllany (2018) fue validado mediante el juicio de expertos de la Escuela de Post Grado de la Universidad Enrique Guzmán y Valle. Los resultados fueron los siguientes:

La validación por juicio de expertos

Instrumento	Dr. Jorge Victorio Echevarría	Dr. Edgar Meza Minaya	Dr. William Huamani Escobar	Total
Cuestionario sobre gestión Institucional	80%	83%	85%	84%
Cuestionario sobre calidad educativa	80%	83%	85%	84%

Confiabilidad

El instrumento fue aplicado en una prueba piloto a 15 estudiantes y luego se trabajó la base de datos para sacar la fiabilidad del cuestionario sobre estilos de aprendizaje a través de la prueba estadística Alfa de Cron Bach obteniendo un índice de confiabilidad de 0,811 (alto coeficiente de fiabilidad)

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cuestionario de gestión institucional	0,811	30

Luego se realizó la confiabilidad a la prueba sobre capacidades en el área de matemática, obteniéndose un coeficiente de confiabilidad de 0,85 (confiabilidad alta).

Instrumento	Alfa de Cron Bach	N° de elementos
Cuestionario calidad educativa	0,850	40

FICHA TÉCNICA

Encuesta para medir las dimensiones de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. santo domingo; 2019.

NOMBRE DE LA TESIS	Gestión institucional y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. santo Domingo; 2019.
Objetivo de la encuesta	Medir los niveles de las variables: gestión institucional y calidad de servicio educativo desde la percepción de los docentes de la I.E. Santo Domingo.
Población y muestra	60 docentes del nivel primaria y secundaria.
Fecha de recolección de la información.	Del 16 al 20 de setiembre del 2019.
Validez y confiabilidad	Los expertos de la universidad Enrique Guzmán y Valle otorgaron una validación de 84% y la prueba de Alfa de Cron Bach dio un índice de validez de 0.81%.
Autora de la encuesta	María Cleofe Huayllani Chino
Nivel de confianza	0.85
Expertos	Jorge Victorio Echevarría Edgar Meza Minaya William Huamani Escobar.
Técnica de recolección de datos	Cuestionario 1. Gestión institucional. Cuestionario 2. Calidad del servicio educativo.
Estructura de baterías Cuestionario1. Gestión institucional.	- Gestión intra institucional: 10 ítems. - Gestión pedagógica: 10 ítems. - Gestión administrativa: 10 ítems.
Cuestionario 2. Calidad del servicio educativo.	- Dirección institucional: 9 ítems. - Desempeño docente: 12 ítems. - Trabajo con las familias y la comunidad: 5 ítems. - Uso de la información: 6 ítems. - Infraestructura y recursos: 8 ítems

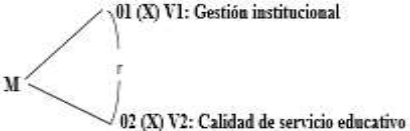
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. “Santo Domingo”; 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>¿Cuál es la relación entre gestión institucional y la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los docentes de la Institución Educativa Santo Domingo de Moro; 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los docentes de la I.E. Santo Domingo de Moro.</p> <p>Objetivos específicos. Identificar el nivel de gestión institucional en la Institución Educativa Santo Domingo de Moro, desde la percepción del docente.</p> <p>Identificar el nivel de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Santo Domingo de Moro, desde la percepción del docente.</p>	<p>La relación entre gestión y calidad del servicio educativo, desde la percepción de los docentes de la Institución Educativa Santo Domingo de Moro es significativa.</p>	<p>Variable 1: Gestión institucional Dimensiones: Gestión intra- institucional. Gestión pedagógica Gestión administrativa.</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo Dimensiones: Dirección institucional. Desempeño docente. Trabajo con las familias y la comunidad. Uso de información. Infraestructura y recursos.</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. “Santo Domingo”; 2019

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Tipo de investigación: Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental Correlacional</p>  <p>Desde:</p> <p>M: muestra 01: observación de gestión institucional 02: observación de la calidad de servicio educativo r : coeficiente de correlación.</p>	<p>Técnicas de investigación: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre gestión institucional. Cuestionario sobre calidad de servicio educativo.</p>	<p>Técnicas de procesamiento y análisis de información: Se empleó la estadística descriptiva para procesar los datos en tablas y gráficos.</p> <p>El procesamiento de información se realizó empleando el paquete estadístico del programa informático SPSS en su versión 25.0.</p>	<p>La población son los 60 docentes del nivel primario y secundario de la I.E. Santo Domingo, 2019.</p>

1.1. Fotografías







