

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO
DOMINGO SAVIO**

LINEA DE INVESTIGACIÓN: OTRAS INGENIERIAS Y TECNOLOGIAS

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

TESISTAS

Bach. Ing. Ind. PICÓN IBARRA KAREEN NORA

Bach. Ing. Ind. GRANDEZ AYALA VANESSA KARLA

ASESOR

Dr. PERALES FLORES ROBERTO SIXTO

HUÁNUCO-PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a la persona más importante en mi vida hoy por hoy, quien desde su llegada sólo trajo a mí mucho aprendizaje, agradecimiento y amor incondicional. Al ser que me dio la dicha de ser su madre desde hace ya 3 años, a mi pequeño Evan Alessandro, dueño de mi vida y por quien quiero seguir siendo mejor día a día.

Picón Ibarra, Kareen Nora

Dedico esta tesis a mis padres y mi Familia por ser mi gran soporte, y mi gran inspiración para ser cada día mejor, y con lo cual han contribuido este logro que es un peldaño más para todo lo que me propongo lograr.

Grandez Ayala, Vanessa Karla

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento infinito y especial al Creador el inicio de todo, por la bendición de la vida y el poder disfrutar de cada experiencia que me ha tocado vivir por cada persona que me ha acompañado a lo largo de carrera por de cada uno de ellos he aprendido muchísimo, de mis Padres, Hermano, Esposo, Docentes y amigos; gracias a cada uno por su apoyo por sus conocimientos por sus consejos y gracias por motivarme a alcanzar mis anhelos.

Grandez Ayala, Vanessa Karla

Con los años he aprendido lo maravilloso del agradecimiento, siendo un acto que pasa inadvertido muchas veces hasta toparnos con momentos duros de la vida misma. Hoy, después de mucho reflexionar me doy cuenta que el agradecimiento se cultiva y también puede volverse un hábito diario. Ahora no es diferente sólo que esta vez puedo plasmarlo en este texto; así que, iniciaré dando gracias a la divinidad por tener la posibilidad de ahora mismo poder escribir estas líneas a través de los recursos que tengo y que a tanta gente le hace falta, agradecer a todo aquel que ha contribuido en mi evolución como ser humano, a mis bellos padres, a mi hijo, que gracias a él hoy exploro nuevas y desafiantes facetas.

Por su puesto un agradecimiento especial a los docentes, tanto a nuestro asesor como a todos los que acudimos para absolver dudas e inquietudes en el desarrollo de esta tesis, a mi amiga y compañera de tesis por su compromiso, apoyo y disposición para poder lograr ver este trabajo concluido.

Picón Ibarra, Kareen Nora

Muchas gracias

RESUMEN

La investigación aborda el tema de la gestión educativa en la institución educativa Santo Domingo Savio, debido a que en el colegio privado a diferencia de los públicos que ya cuentan con modelos de gestión dados por el Ministerio de Educación, se tienen que afianzar de acuerdo a las necesidades que se presentaban a través del tiempo y el desarrollo de clases, además teniendo en cuenta las características de los colegios privados que hacen uso sitios web para la enseñanza, capacitación en TICs, medios de pago alternativos, etc. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio que brinda la institución con un enfoque cualitativo, de nivel correlacional y diseño de investigación experimental en el cual se concluyó luego de procesar los datos que la gestión educativa según los docentes y los padres influyen significativamente en la calidad del servicio educativo que brinda la institución.

Palabras clave: Gestión educativa, Calidad del servicio.

ABSTRACT

The research addresses the issue of educational management in the Santo Domingo Savio educational institution, because in the private school, unlike the public ones that already have management models given by the Ministry of Education, they have to be strengthened according to the needs that arose over time and the development of classes, also taking into account the characteristics of private schools that use websites for teaching, ICT training, alternative means of payment, etc. The main objective was to determine the relationship between educational management and the quality of the service provided by the institution with a qualitative approach, correlational level and experimental research design in which it was concluded after processing the data that educational management according to Teachers and parents have a significant influence on the quality of the educational service provided by the institution.

Keywords: Educational management, Service quality.

INTRODUCCION

En el mundo se va dando cambios profundos y el Perú no puede ser ajeno a ello, en el que se va modificando la forma en el que interactúa el estado y la sociedad civil, siendo el caso de la educación importante que resulta muchas veces limitados y/o complejos. Si se desea que la educación juegue un papel estratégico se debe superar ciertas limitaciones hoy en día, siendo algunas de ellas en el ámbito institucional, deficiencias en organización, planificación y gestión.

En las últimas décadas la gestión educativa es importante como estrategia para la dirección de las instituciones educativas, del mismo modo para la población, que busca acceder a los servicios educativos particulares como un medio o una herramienta para mejorar su formación y alcanzar un mayor desarrollo de su educación.

Una de las problemáticas de los colegios privados es que optan por modelos de gestión que mayormente se afianzan a medida que se van presentando las necesidades y a medida que se desarrolla las clases, a diferencia de los colegios públicos que ya cuentan con modelos de gestión brindados por el Ministerio de Educación, además, con las características generales de los colegios privados con la utilización de TICs para el apoyo de sus enseñanzas.

Es así que en la primera parte surge la pregunta principal de la investigación o el planteamiento del problema, en el que se busca determinar la relación que existe entre la variable gestión institucional y calidad de servicio educativo además de la relación que existe entre cada una de las dimensiones de la gestión institucional y la calidad de servicio educativo. Para lo cual tanto docentes como padres de familia del colegio Santo Domingo Savio nos manifiestan su percepción acerca de ambas variables que estudiaremos y que se ha desarrollado en el presente trabajo de investigación.

Para llevar a cabo la investigación se ha estructurado su desarrollo en cuatro capítulos, en el Capítulo I “Problema de investigación “, se fundamenta el problema de investigación, también se

formulan los problemas, objetivos e hipótesis. En el Capítulo II “Marco teórico” se efectúan precisiones teóricas respecto al tema investigado que permiten comprender el fenómeno de estudio, gracias a las conclusiones a las que llegaron otros investigadores en temas relacionados. En el Capítulo III “Metodología” hace referencia a los procedimientos utilizados para alcanzar el objetivo de la investigación, iniciando con la identificación del ámbito y la población, así como el tamaño de la muestra. Además, se explicará la técnica e instrumento de recolección de datos, el análisis e interpretación de la información, y la obtención de la confiabilidad y validez del instrumento. En el Capítulo IV “Resultados” se presentan los resultados obtenidos una vez procesados los datos en gráficos de barras, así como la contrastación de las hipótesis específicas como la general, finalmente en la investigación se presentan las conclusiones a los que se arribó y recomendaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCION	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XVI
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 Fundamentación del problema de investigación.....	17
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos.....	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación.....	20
1.5 Formulación de hipótesis generales y específicos.....	20
1.5.1 Hipótesis general	20
1.5.2 Hipótesis específicas	20

1.6	Variables	21
1.7	Definición teórica y Operacionalización de variables	21
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....		24
2.1	Antecedentes	24
2.2	Bases teóricas.....	30
2.2.1	La gestión educativa	30
a)	Liderazgo directivo.....	30
b)	Planificación estratégica	33
c)	Evaluación de la gestión	35
d)	Clima institucional.....	36
e)	Capacitación del personal.....	36
f)	Desempeño docente.....	37
g)	Calidad del servicio educativo.....	38
h)	Satisfacción educativa	38
2.3	Bases conceptuales	40
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		41
3.1	Ámbito geográfico	41
3.2	Población	41
3.3	Muestra	41
3.4	Nivel y tipo de estudio	43
3.4.1	Nivel.....	43

3.4.2	Tipo.....	43
3.5	Técnica e instrumento para el acopio de datos	44
3.6	Validación y confiabilidad del instrumento	45
3.7	Procedimiento	46
3.8	Tabulación y análisis de datos.....	46
3.9	Consideraciones éticas	47
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		48
4.1	Gestión Educativa y la Calidad del Servicio respecto a los docentes	48
4.1.1	Gestión educativa	48
a)	Liderazgo directivo.....	48
b)	Planificación estratégica	49
c)	Evaluación de la gestión	50
d)	Clima institucional.....	50
e)	Capacitación del personal.....	51
f)	Desempeño docente.....	52
4.1.2	Calidad del servicio educativo.....	52
a)	Satisfacción educativa	52
4.2	Contrastación de Hipótesis respecto a los docentes	53
4.2.1	Contrastación de hipótesis docentes: liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo.	53
4.2.2	Contrastación de hipótesis docentes: planificación estratégica y la calidad del servicio educativo	54

4.2.3	Contrastación de hipótesis docentes: evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo	54
4.2.4	Contrastación de hipótesis docentes: clima institucional y la calidad del servicio educativo	55
4.2.5	Contrastación de hipótesis docentes: capacitación del personal y la calidad del servicio educativo.....	55
4.2.6	Contrastación de hipótesis docentes: desempeño docente y la calidad del servicio educativo	56
4.2.7	Contrastación de hipótesis general docentes: la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio	56
4.3	Gestión Educativa y la Calidad de Servicio respecto a los padres de familia....	57
4.3.1	Gestión educativa	57
a)	Liderazgo directivo.....	58
b)	Planificación estratégica	59
c)	Evaluación de la gestión	60
d)	Clima institucional.....	61
e)	Capacitación del personal.....	62
f)	Desempeño docente.....	63
4.3.2	Calidad del servicio educativo	64
a)	Satisfacción educativa	64
4.4	Contrastación de Hipótesis respecto a los padres de familia	65

4.4.1	Contrastación de hipótesis padres de familia: liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo.....	65
4.4.2	Contrastación de hipótesis padres de familia: planificación estratégica y la calidad del servicio educativo	65
4.4.3	Contrastación de hipótesis padres de familia: evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo	66
4.4.4	Contrastación de hipótesis padres de familia: clima institucional y la calidad del servicio educativo.....	66
4.4.5	Contrastación de hipótesis padres de familia: capacitación del personal y la calidad del servicio educativo	67
4.4.6	Contrastación de hipótesis padres de familia: desempeño docente y la calidad del servicio educativo	68
4.4.7	Contrastación de hipótesis General: La Gestión Educativa y la Calidad de Servicio respecto a los padres de familia	68
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		70
CONCLUSIONES		72
RECOMENDACIONES		73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		75
ANEXOS.....		79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	41
Tabla 2 Determinación de submuestras – Nro. de padres de familia.....	42
Tabla 3 Técnica e instrumento de acopio de Datos.....	44
Tabla 4 Valoración de contenido y constructo de los instrumentos de investigación	45
Tabla 5 Coeficiente de validez por experto	45
Tabla 6 Percepción de la gestión educativa - docentes.....	48
Tabla 7 Percepción del liderazgo directivo - docentes.....	48
Tabla 8 Percepción de la planificación estratégica - docentes	49
Tabla 9 Percepción de la evaluación de la gestión - docentes	50
Tabla 10 Percepción del clima institucional - docentes	50
Tabla 11 Percepción de la capacitación del personal - docentes	51
Tabla 12 Percepción del desempeño docentes- docentes	52
Tabla 13 Percepción de la satisfacción educativa - docentes.....	52
Tabla 14 Prueba de correlación docentes entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo	53
Tabla 15 Prueba de correlación docentes entre planificación estratégica y calidad del servicio educativo	54
Tabla 16 Prueba de correlación docentes entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.....	54
Tabla 17 Prueba de correlación docentes entre clima institucional y calidad del servicio educativo	55
Tabla 18 Prueba de correlación docentes entre capacitación del personal y calidad del servicio educativo	55

Tabla 19 Prueba de correlación docentes entre el desempeño docente y calidad del servicio educativo	56
Tabla 20 Prueba de correlación docentes entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo	56
Tabla 21 Percepción de la gestión educativa - padres	57
Tabla 22 Percepción del liderazgo directivo - padres	58
Tabla 23 Percepción de la planificación estratégica - padres	59
Tabla 24 Percepción de la evaluación de la gestión - padres.....	60
Tabla 25 Percepción del clima institucional - padres.....	61
Tabla 26 Percepción de capacitación del personal - padres.....	62
Tabla 27 Percepción de desempeño docente - padres	63
Tabla 28 Percepción de la satisfacción educativa - padres	64
Tabla 29 Prueba de correlación padres entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo	65
Tabla 30 Prueba de correlación padres entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo	65
Tabla 31 Prueba de correlación padres entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.....	66
Tabla 32 Prueba de correlación padres entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo	66
Tabla 33 Prueba de correlación padres entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo	67
Tabla 34 Prueba de correlación padres entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo	68
Tabla 35 Prueba de correlación padres entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo	68

Tabla 36 Resumen de los resultados de las investigaciones consideradas como antecedentes
.....70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Percepción de la planificación estratégica - docentes	49
Figura 2	Percepción del clima institucional - padres.....	51
Figura 3	Percepción de la satisfacción educativa - docentes	52
Figura 4	Percepción de la gestión educativa - padres.....	57
Figura 5	Percepción del liderazgo directivo - padres.....	58
Figura 6	Percepción de la planificación estratégica - padres.....	59
Figura 7	Percepción de la evaluación de la gestión - padres.....	60
Figura 8	Percepción del clima institucional - padres.....	61
Figura 9	Percepción de capacitación del personal - padres	62
Figura 10	Percepción de desempeño docente - padres	63
Figura 11	Percepción de la satisfacción educativa - padres.....	64

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

En el año 2019, la emergencia sanitaria debido al COVID-19 ha sido un tema a tomar en consideración en el mundo. En el Perú, ha constituido un reto que ha implicado realizar diferentes acciones para atender las necesidades que emergieron, especialmente en el sector educación. Era necesario afrontar la continuidad del servicio desde una modalidad no presencial, y pocas instituciones de enseñanza tenían la capacidad y el conocimiento de cómo llevarlo.

El 26 de abril del 2020, se aprobó el documento normativo denominado Norma que regula la Evaluación de las Competencias de los Estudiantes de Educación Básica, el cual brindó diversas disposiciones para guiar el proceso de evaluación por competencias en colegios públicos y privados (Resolución Viceministerial N° 094, 2020). A partir de estas disposiciones y en el marco de la educación a distancia, el Ministerio de Educación tuvo como finalidad que los docentes comprendieran que las competencias programadas para el año debían ser abordadas y evaluadas a lo largo del proceso lectivo con retroalimentaciones oportunas.

Para tal fin también, el Ministerio de Educación consideró necesario aprobar un documento normativo con disposiciones que guiaran el trabajo remoto de los profesores y que permitieran asegurar el desarrollo de la enseñanza presencial (Resolución Viceministerial N° 097, 2020). La interacción profesor y estudiante se llevó a cabo previa coordinación con los padres, madres de familia o apoderados de los estudiantes, teniendo en cuenta el acceso a medios virtuales, radio o televisión.

En los colegios públicos se tiene en cuenta modelos de gestión dados por el Ministerio de Educación y, específicamente en el área de enseñanza se optó por la estrategia de Aprendo en Casa¹, donde se destacaba los medios para aprender como son la televisión, la radio y la web (acceso en computadoras, smartphome y tablets). Y, en la

parte de gestión administrativa se tiene en cuenta procesos detallados también por el Ministerio de Educación y guiados por las Direcciones Regionales de Educación.

Pero, en los colegios privados había que optar por un modelo de gestión, estos modelos de gestión en su mayoría se fueron afianzando de acuerdo a las necesidades que se presentaban en el devenir del tiempo y desarrollo de clases. Una característica general de los colegios privados es la utilización de medios web para el aprendizaje, en la mayoría de ellos se optó por utilizar laptops y computadoras. Esto género en la nueva gestión tener en cuenta nuevas áreas que integren el apoyo informático, la adquisición de plataformas web, la capacitación de profesores en uso de Tics, nuevos medios de pagos de pensiones, etc.

Bajo esta premisa las Instituciones Educativas Privadas necesitan medir la calidad de sus servicios generados bajo esta nueva forma de gestión, ya que sus resultados presentarían indicadores que servirían como herramientas de gestión.

Por tal razón se optó desarrollar la investigación en la Institución Educativa Santo Domingo Savio de Huánuco y determinar si existe relación en la gestión y la calidad del servicio generado.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema general

¿Cuál será la relación existente entre la **Gestión Educativa** con la **Calidad de Servicio** en la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál será la relación entre el **liderazgo directivo** y la **calidad del servicio educativo**?
- ¿Cuál será la relación existente entre la **planificación estratégica** y la **calidad del servicio educativo**?

- ¿Cuál será la relación existente entre la **evaluación de la gestión** educativa y la **calidad del servicio educativo**?
- ¿Cuál será la relación existente entre el **clima institucional** y la **calidad del servicio educativo**?
- ¿Cuál será la relación que se da entre la **capacitación del personal** y la **calidad del servicio educativo**?
- ¿Cuál será la relación que existe entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo**?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el **liderazgo directivo** y la **calidad del servicio educativo**.
- Determinar la relación entre la **planificación estratégica** y la **calidad del servicio educativo**.
- Determinar la relación entre la **evaluación de la gestión** educativa y la **calidad del servicio educativo**.
- Determinar la relación entre el **clima institucional** y la **calidad del servicio educativo**.
- Determinar la relación entre la **capacitación del personal** y la **calidad del servicio educativo**.

- Determinar la relación entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo**.

1.4 Justificación

Teniendo en cuenta que la justificación de una investigación es el conjunto de argumentos que sustentan la necesidad de llevar a cabo una investigación y, dar a conocer los beneficios que de ella se derivan (Bernal, 2006), el desarrollo de la presente investigación posee justificación práctica, ya que su desarrollo y posterior aplicación ayudará a resolver problemas de la calidad de servicio en la Institución Educativa o, se propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo.

1.5 Formulación de hipótesis generales y específicos

1.5.1 Hipótesis general

H₀: La Gestión Institucional no se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio.

H_i: La Gestión Institucional se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio

1.5.2 Hipótesis específicas

H₀₁: No existe relación significativa entre el liderazgo directivo con la calidad del servicio educativo en la I.E.P Santo Domingo Savio

H_i₁: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo con la calidad del servicio educativo en la I.E.P Santo Domingo Savio.

H₀₂: NO existe relación significativa entre la planificación estratégica con la calidad del Servicio Educativo, I.E.P Santo Domingo Savio

H_i₂: Existe relación significativa entre la planificación estratégica con la calidad del Servicio Educativo, I.E.P Santo Domingo Savio.

H0₃: NO existe una relación significativa entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.

Hi₃: Existe una relación significativa entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.

H0₄: NO existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.

Hi₄: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.

H0₅: NO existe relación significativa entre la capacitación del personal con la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio

Hi₅: Existe relación significativa entre la capacitación del personal con la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.

H0₆: NO existe relación significativa entre el desempeño docente con la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.

Hi₆: Existe relación significativa entre el desempeño docente con la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio

1.6 Variables

V1: Gestión Educativa

V2: Calidad del servicio educativa

1.7 Definición teórica y Operacionalización de variables

Definición teórica de Gestión Educativa

La gestión educativa, es la que conduce los recursos humanos para el logro de los objetivos institucionales que están establecidos en el plan estratégico de la Institución

Educativa con el fin de satisfacer las expectativas de los alumnos, padres de familia y la sociedad.

Operacionalización de la variable Gestión Educativa

Consideramos que el proceso de la gestión educativa tiene los siguientes componentes: el liderazgo directivo, la planificación estratégica, la evaluación de la gestión educativa, el clima institucional, la capacitación del personal y el desempeño docente.

Definición teórica de calidad de servicio

La calidad de servicio está referida al nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa ofrece. La calidad de servicios está en función de los procesos y de los resultados de la misma. Para Elera Gomez, (2010) el proceso educativo es la formación del estudiante, mientras que los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que logran los alumnos que está reflejada en la satisfacción del usuario.

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Para la investigación la calidad de servicios está referida a la satisfacción educativa.

Cuadro de Operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN EDUCATIVA	Liderazgo directivo	Toma de decisiones
		Estilo de liderazgo
		Participación y trabajo en equipo
	Planificación estratégica	Diagnostico
		Elaboración de proyectos
		Priorización de problemas
	Evaluación de la gestión	Cumplimiento de las metas
		Evaluación de la gestión
		Evaluación de los resultados

	Clima institucional	Relaciones interpersonales
		Solución de conflictos Valores
	Capacitación del personal	Actualización pedagógica
		Eficiencia en el uso de recursos humanos
	Desempeño docente	Planificación curricular
		Planificación de la clase
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Satisfacción educativa	Cumplimiento de las expectativas
		Motivación del educando
		Necesidades del servicio cubiertas

Nota: Modificado teniendo en cuenta el Cuadro de Operacionalización de variables de Rodomiro Elera Gómez, 2010, pp. 32-34

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

- Elera Gomez, (2010) desarrolló en la Universidad San Ignacio de Loyola la investigación titulada **Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao**. Tesis para optar el grado académico de **Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa**. La investigación tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer y, llegó a las siguientes conclusiones:

Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero en un nivel medio expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución.

- La relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, pero la correlación se da en un nivel positivo débil, según los docentes.
- La planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positivo, pero en un nivel débil, según los docentes.
- Entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no existe una relación significativa, según los docentes, pero según los padres de familia dicha relación si es significativa, aunque los coeficientes de correlación son positivos en un nivel débil.
- Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia.

- La relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil, y, por último,
 - La correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio.
- Elliot Arias, (2017), desarrollo en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, la investigación titulada **La Gestión Educativa estratégica y la Calidad del Servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho**. Para optar al Grado Académico de **Maestro en Ciencias de la Educación con Mención en Gestión Educacional**. La investigación tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara – Ayacucho, la misma que llegó a las siguientes conclusiones:
- En la determinación de la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, se halló un índice de correlación altamente significativo, aceptándose la hipótesis general de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.
 - Cuando se evaluó la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del desempeño administrativo, se obtuvo un índice de correlación altamente

significativo. Por tanto, se acepta la hipótesis específica de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.

- Al analizar la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la capacitación del docente, se obtuvo un índice de correlación altamente significativo, quedando aceptada la hipótesis específica de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la capacitación del docente en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.
- En el estudio de la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la coordinación y participación administrativa, se ha encontrado un índice de correlación altamente significativo, con lo que se acepta la hipótesis específica de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la coordinación y participación administrativa en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara – Ayacucho.
- Al determinar la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la infraestructura y equipamiento, se encontró un índice de correlación altamente significativo, con lo que se acepta la hipótesis específica de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la infraestructura y equipamiento en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.
- Por lo expuesto, queda aceptada la hipótesis general de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio

educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.

- Ruiz Armando Berrocal y Guerreros Figueroa , (2019), desarrollaron en la Universidad Privada TELESUP, la investigación titulada **Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019**. Para Optar el Título Profesional de **Licenciado en Administración, Finanzas Y Negocios Globales**. La investigación tuvo por objetivo determinar la relación significativa que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019 y, llegó a las siguientes conclusiones:
 - En el presente estudio se ha determinado que existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ($\rho = 0.519 > 0$), esta relación es directa.
 - Existe relación significativa entre planear y calidad de servicio al usuario es en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ($\rho = 0.588 > 0$), esta relación es directa.
 - Existe relación significativa entre organizar y calidad de servicio al usuario es en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ($\rho = 0.531 > 0$), esta relación es directa.
 - Existe relación significativa entre dirigir y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local

Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ($\rho = 0.448 > 0$), esta relación es directa.

- Existe relación significativa entre control y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ($\rho = 0.415 > 0$), esta relación es directa.

Morales Alegría, (2016), desarrollo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, la investigación titulada **“Gestión Escolar y Calidad de Servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de Juanjui, año 2016”**. Tesis para Obtener el Grado Académico de **Maestra en Educación con Mención en Docencia Y Gestión Educativa**. La investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016 y, llegó a las siguientes conclusiones:

- El coeficiente de correlación de Pearson de 0,76; señala una relación positiva muy fuerte; además el nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis de investigación, entonces, la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.
- El 57.73% perciben a la gestión escolar en un nivel regular, el 35.05% en el nivel bueno y el 7.22% en el nivel muy bueno, la mayoría de padres de familia perciben que la gestión escolar es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.
- El 60.31% perciben a la calidad de servicio en un nivel regular, el 32.99% perciben en el nivel bueno, el 6.70% en el nivel muy bueno, la mayoría de

padres de familia perciben que la calidad de servicio es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.

Sopla Vilca y Gongora Loja. (2020) desarrollaron en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, la investigación titulada **Gestión Educativa del director y Calidad de Servicio de Educación Primaria Públicas y Privadas de la Ciudad de Chachapoyas, 2019**. Tesis para Obtener el Título Profesional de **Licenciado en Educación Primaria**. La investigación tuvo por hipótesis existe una relación significativa entre gestión educativa del director y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019 y, llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión institucional y la calidad de servicio tienen relación así lo indica la Tabla 5, considerando una Rho de Spearman que señala el 0,541 y $\rho = 0,000 < 0,05$; siendo significativa la prueba.
- La gestión pedagógica y la calidad de servicio tienen relación así lo indica la Tabla 6, considerando una Rho de Spearman que señala el 0,338 y $\rho = 0,000 < 0,05$; siendo significativa la prueba.
- La gestión administrativa y la calidad de servicio tienen relación así lo indica la Tabla 7, considerando una Rho de Spearman que señala el 0,572 y $\rho = 0,000 < 0,05$; siendo significativa la prueba.
- Finalmente, se puede indicar que, la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, existe relación entre las variables, esto es de acuerdo con la tabla 4, considerando una Rho de Spearman que señala el 0,441 y $\rho = 0,000 < 0,05$; siendo significativa la prueba.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La gestión educativa

Para Balbin Monge & Bellido Huamanl, (2019) quien cita a Chiavenato (2006) nos dice que la gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales y financieros) de una institución, con la meta de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos.

Para la enciclopedia digital Concepto (s.f), la gestión educativa es una disciplina sobre el desempeño de las instituciones educativas que se desarrolla mediante la aplicación de técnicas, instrumentos y conocimientos. Es más que una administración educativa, intenta pensar el proceso educativo como un todo organizado como un sistema alumnos, profesores, administrativos y comunidad. Por eso la gestión educativa puede comprenderse como una disciplina, un proceso y una estrategia, que interviene en el sistema educativo para mejorar sus diversas etapas

a) Liderazgo directivo

Para Elera Gomez, (2010), basándose en diferentes conceptos y diferentes autores sobre liderazgo directivo: "... liderazgo directivo es pues la acción de movilizar a las personas en una determinada dirección por medios no coercitivos, en base a ideas, carácter, talento, voluntad y habilidad administrativa.

El liderazgo debemos entenderlo como un proceso mediante el cual las personas de una institución son conducidas hacia la ejecución de acciones que alcancen determinados objetivos. En conclusión, podemos afirmar que el líder debe ser participativo, democrático, estratégico, transformacional y debe actuar de acuerdo a la situación concreta" (p. 9).

El estudio Internacional sobre la Enseñanza y el Aprendizaje (2018), TALIZ en sus siglas en inglés recoge a gran escala las perspectivas de los docentes y directores de colegios sobre sus condiciones de enseñanza y aprendizaje, así

como información contextual. En el estudio se menciona que el liderazgo educativo se suele definir como las acciones que emprender el director para fomentar el aumento del aprendizaje del estudiante y que los directores destacan la enseñanza de alta calidad y elaboran políticas que apoyan el rendimiento de los estudiantes.

Algunas de ellas son incentivar el desarrollo de comunidades de aprendizaje; aportar retroalimentación instructiva al profesorado; conformar una enseñanza eficaz y respaldar el uso de datos de evaluaciones en el aula (Taliz 2018, p. 43)

Toma de decisiones

Para Ontoria Millan, (2018) la toma de decisiones se define como el proceso por el cual se decide el camino que se va a seguir ante una situación, problema necesidad específica que requiere actuar. La autora nos presenta cinco pasos a tener en cuenta sobre la toma de decisiones en lo personal y laboral:

- Analizar el problema o las decisiones que se va a tomar Recopilar la información necesaria para analizarlo de la forma más objetiva y completa posible, sin opiniones ni juicios de valor, únicamente las circunstancias desechando aquella información que no nos aporte nada.
- Generar alternativas En cada fase debemos generar todas las alternativas que nos permitan llegar al objetivo marcado. Analizar todas las posibilidades y consecuencias de las mismas, valorando si estas alternativas nos permitirán llevar a cabo los objetivos planteados.
- Seleccionar la alternativa que se lleva a cabo Valorar que la decisión que se toma tendrá consecuencias. Asumir que el error es posible y tomarlo como una forma de mejorar en los procesos futuros.

- Pasar de la decisión a la acción De nada nos sirve avanzar en este proceso y llegar a la conclusión si posteriormente no ponemos en práctica la decisión tomada. Es importante tomar decisiones de forma meditada, evitando las emociones.
- Valorar las consecuencias y el éxito de la decisión adoptada. Es importante valorar los resultados para rectificarlos en caso necesario

Estilo de liderazgo

Respecto a caracterizar liderazgo y a identificar algunos tipos de liderazgo, Alvarado Oyarce. (1999) afirma que “Rensis Likert identifica los estilos: autocrático - explotador, autocrático-benevolente, consultivo grupal y el participativo, basado en la forma como se administra”, asimismo que “Kurt Lewin identifica los estilos: autocrático, democrático y liberal”, donde hay que precisar que el estilo liberal también es conocido como “laissez-faire” (dejar hacer dejar pasar) ; y que “Max Weber formula los tres tipos clásicos de liderazgo referidos al plano político: racional, tradicional y carismático” (p.110)

Por otro lado, Huari Valencia. (2008) cree que el líder controlador absorbe la responsabilidad del trabajo y las decisiones del grupo. Este se caracteriza por decir, dirigir, delegar y resolver problemas, controla el trabajo y los resultados del grupo. Y que este estilo hace que los subordinados no revelen todo lo que saben porque están temerosos de las consecuencias que pudieran suscitarse (p.28). Otro estilo de liderazgo al que hace referencia Huari es el sustentado por Blanchard y Hersey (1986), al que también se le conoce como situacional o contingencial, el cual se manifiesta a nivel técnico en acuerdos sutiles mediante una serie de pactos, acuerdos o transacciones cuya finalidad es satisfacer los intereses en forma mutua. Y, por último, menciona el liderazgo transformacional que busca convertir a los profesores en líderes de la actividad educativa,

motivándolos a través de logros, para lo cual facilita los recursos necesarios para que alcancen más de lo que esperaban conseguir.

Participación y trabajo en equipo

Asiu Corrales. (2018), haciendo referencia a Del Rio-Rivero y Cisternas Ramirez. (2010) señala que el trabajo en equipo implica a un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. El equipo responde del resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Cada miembro está especializado en un área determinada del proyecto (p. 29).

b) Planificación estratégica

La Planificación estratégica ha sido desarrollado por varios autores a partir de las siguientes definiciones:

La Planeación Estratégica es un conjunto de acciones que deben ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos; lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar los recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances (Acle Tomasini, 2006)

La planeación estratégica “es el proceso de negociación entre varias decisiones que presentan conflictos de objetivos de las empresas” (Manso Coronado, 2006)

Para Menguzzato Boulard. (2006) la planeación estratégica se define como “el análisis racional de las oportunidades y amenazas que presenta el entorno para la empresa, de los puntos fuertes y débiles de la empresa frente a este entorno y la selección de un compromiso estratégico entre dos elementos, que mejor satisfaga las aspiraciones de los directivos en relación con la empresa”.

Diagnostico

Para Thibaut. (1994) el diagnóstico es el acto o arte de conocer, se utiliza para determinar el grado de eficiencia en la Gestión de la Organización. Mientras que para Fleitman Schvarcer. (1997), el diagnóstico permite estudiar, analizar y evaluar las fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades de las empresas, sirve como instrumento por medio del cual se analiza y evalúa el entorno de una organización, su estructura, sus políticas, en general la gestión que esta realice.

Elaboración de proyectos

Para Montealegre Tobar. (2009), la elaboración de un proyecto se refiere a un conjunto articulado y coherente de actividades orientadas a alcanzar uno o varios objetivos, siguiendo una metodología definida; para lo cual se precisa de un equipo de personas idóneas, así como de otros recursos cuantificados en forma de presupuesto, que prevé el logro de determinados resultados sin contravenir las normas y buenas prácticas establecidas, y cuya programación en el tiempo responde a un cronograma con una duración limitada.

Priorización de problemas

Según Gómez (2009), la Priorización de Problemas comprende dos acciones para su mejor funcionamiento: la primera es la identificación de problemas en base de la revisión de registros, estudios previos, estudios propios, opinión de expertos y experiencias locales, dependiendo de la disponibilidad y calidad de la información, así como de los valores y la solidez de criterios de los analistas; y la segunda es la priorización del problema, en donde se ordenan jerárquicamente los problemas, producto de la revisión de información e importancia o influencia determinada por el criterio del analista.

c) Evaluación de la gestión

Para Nakano Osoro. (2013) se evalúa a la gestión educativa para comprender qué procesos y estrategias internas ponen en práctica las IIEE públicas y privadas cuando se enfrentan a la tarea de mejorar los resultados educativos progresivamente, con el fin de comprender la relación entre las acciones que realizan las IIEE y los resultados que van obteniendo. Entonces lo que se busca es poder entender el proceso de mejora de manera dinámica, en lugar de tener una mirada estática que coteje el cumplimiento de requisitos, pues ello no permite generar información para tomar decisiones de mejora.

Cumplimiento de metas

Locke. (1968) según la teoría de fijación de metas, las personas buscan y crean sus propias metas mediante las decisiones previas adecuadas. Una vez establecidas las metas, las personas se comprometen para alcanzarlas. Para Locke, la mejor meta será la que se plantee como un desafío accesible, realista y posible.

Evaluación de la gestión

Según el MINEDU Se evalúa la gestión educativa, para comprender qué procesos y estrategias internas ponen en práctica las IIEE públicas y privadas cuando se enfrentan a la tarea de mejorar los resultados educativos progresivamente, con el fin de comprender la relación entre las acciones que realizan las instituciones educativas y los resultados que van obteniendo. Se busca entender el proceso de mejora de manera dinámica, en lugar de tener una mirada estática que coteje el cumplimiento de requisitos, pues ello no permite generar información para tomar decisiones de mejora.

Evaluación de los resultados

Para García López y García Moreno. (2010), la Gestión por resultados es una estrategia de gestión que orienta la acción de los actores públicos hacia la generación del mayor valor público posible mediante el uso de instrumentos de gestión que, en forma colectiva, coordinada y complementaria deben implementar las instituciones públicas para generar mejoras sostenibles en la calidad de vida de la población. En otras palabras, su función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva para la creación de valor público, así como optimizar la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño para tomar decisiones a partir de información confiable.

d) Clima institucional

Chiavenato. (1992) indica que el concepto de clima organizacional deriva del concepto de moral por lo que indica que condiciona el comportamiento de los miembros de una organización debido a que el clima es concebido como el ambiente psicológico y social, el tener una moral elevada generará un clima organizacional más receptivo, amoroso, cálido y agradable mientras que una moral baja generará un clima organizacional negativo, inamistoso, frío y desagradable.

Por último, el clima organizacional para Chiavenato “expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (2011, p.74).

e) Capacitación del personal

Tamez et al. (2009) definen capacitación como una inversión que la empresa realiza en el recurso humano esperando una mejora en su producción, dar un servicio de calidad a sus clientes y prevenir o solucionar anticipadamente

problemas potenciales dentro de la organización. Así como también es una actividad sistemática, planificada y permanente que entrega conocimientos y facilita el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores, ya sea en sus actuales o futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. La capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, el cual transmite conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria, el cual es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo. Existe una estrecha relación entre capacitación y productividad, la cual puede explicarse de tres formas diferentes: la primera se explica como un indicador cuantitativo del uso de los recursos en la creación de productos, midiendo la relación entre productos y uno o más de los insumos; en lo que se refiere a la productividad laboral, presenta los procesos por horas laboradas siendo una noción comúnmente utilizada, pero que no considera los efectos de otros insumos y finalmente el factor total de productividad incluye las contribuciones del trabajo, capital, materiales y energía.

f) Desempeño docente

Montenegro Aldan (2003) plantea la hipótesis de que el desempeño docente constituye el principal factor de calidad del servicio educativo. De ahí la importancia de caracterizar el ejercicio profesional y contar con un perfil que integre competencias básicas y específicas.

Señala, asimismo, que las competencias son patrones generales de comportamiento, mientras los desempeños constituyen acciones concretas mediante las cuales se ejerce la labor; y que el principal indicador de desempeño es la formación de personas íntegras y competentes. Agrega, asimismo, “que la calidad educativa y la cualificación de la profesión docente son dos variables con un alto nivel de correlación. La calidad se concibe como una propiedad emergente

del sistema educativo y se mide por el grado en que los fines previstos se ponen de relieve, y que la profesión docente se lleva a cabo mediante la acción sistemática, que se basa en lo filosófico, artístico, científico y tecnológico” (p.9). Y concluye, que, dentro de la Institución, el docente es el principal gestor del proyecto educativo, es quien vislumbra el horizonte, quien diseña el currículo y en una interacción permanente con el estudiante, le ayuda a orientar y dirigir su proceso de formación. Es por esto que el desempeño docente se considera el factor preponderante de la calidad educativa.

2.2.2 Calidad del servicio educativo

La Ley General de Educación (LGE) en su artículo 13, establece que la calidad educativa es el "nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida". Preparar a las personas para que hagan frente a los retos planteados supone formarlas integralmente en todos los campos del saber: las ciencias, las humanidades, la técnica, la cultura, el arte y la educación física.

Caro (2012) dijo que, el concepto calidad de la educación es subjetivo, socialmente construido, dependiente del contexto y está integrado por valores. De esta manera, distintos actores de la sociedad, tales como docentes, padres de familia, estudiantes y empresarios, manejan conceptos distintos.

a) Satisfacción educativa

La satisfacción del cliente se define en la Norma ISO 9000 - Fundamentos y Vocabulario, como “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” acompañada de dos notas (Norma Internacional ISO 9000:2005 - traducción certificada, pág. 8):

- Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Motivación del educando

Sarramona. (2008) sostiene que “la educación debe satisfacer las necesidades del educando”, principio al que le atribuye categoría axiomática. Pero también agrega que es la propia educación la que debe despertar necesidades 22 educativas en los educandos. Agregando que partir de las necesidades garantiza la motivación del educando hacia el proceso de aprendizaje y educativo en general. Y que “la motivación no es otra cosa que la orientación y activación de la conducta”. Se sostiene, asimismo, que motivar es predisponer al alumno hacia lo que el docente quiere enseñar; es llevarlo a participar activamente en las actividades escolares (p. 112-113)

Los propósitos de la motivación del educando consisten en despertar el interés, estimular el deseo de aprender y dirigir los esfuerzos para alcanzar objetivos definidos. La motivación es un factor decisivo en el proceso del aprendizaje y no podrá existir dirección del aprendizaje si el alumno no está motivado. Esta motivación puede ser intrínseca, si está interiorizada en el educando; y es extrínseca si es el docente quien tiene que generarla. Algunas consideraciones que debemos tener presente al respecto son las siguientes:

- El docente debe tener la habilidad de motivar a sus educandos.
- El docente que motiva a sus alumnos tiene “ganado” más del 50% de su labor educativa.

- Un alumno motivado para la enseñanza no busca motivos para escabullirse de la posibilidad de aprender.
- El docente que no logra motivar a sus educandos no logra el objetivo de la educación.
- La principal fuente de motivación en el proceso enseñanza -aprendizaje la encontramos en la personalidad del profesor.
- El docente motivado para la enseñanza logra educar con éxito.

2.3 Bases conceptuales

Teniendo en cuenta que las definiciones de términos básicos dan el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados en la investigación, consideramos los siguientes:

Gestión educativa: También considerado como gestión escolar, es el proceso sistemático que está orientado a llevar a cabo los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos.

Calidad del servicio: Considerada la calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores, en estos casos de los alumnos, padres de familia y docentes.

Modelo de gestión: Esquema o marco de referencia para la administración de una institución.

Gestión por procesos: Gestión diferente a la tradicional, se caracteriza por favorecer la mejora continua y la consecución de los nuevos objetivos empresariales.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito geográfico

Esta investigación presenta dos unidades a analizar los padres de familia y los docentes del colegio Domingo Savio. La población la constituyen todos los educadores de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio y los padres de familia de los alumnos de Inicial 1°, 2°, 3°, 4° y 5° grado del nivel primario; en la provincia de Huánuco, departamento de Huánuco.

3.2 Población

Tabla 1
Población

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PADRES DE FAMILIA	200
DOCENTES	17
TOTAL	217

3.3 Muestra

Dado la cantidad de 217 corresponde a la población (Unidad de análisis padre de familia – docente), se tuvo en cuenta una parte representativa de la misma, o sea, se trabajó con una muestra. Se tomó como criterio lo escrito por Elorza (2008), ya que según el autor se opta por la utilización de la muestra por los costos, rapidez y oportunidad con la que se genera la información. Por lo tanto, para determinar la muestra respecto a los padres de familia se tuvo en cuenta el muestreo intencional, intencionado o criterial¹ (Sánchez y Reyes, 2009) por lo que se tomó en estudio a 122 padres de familia y a 14 docentes de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio.

¹ El muestreo intencional, intencionado o criterial "... se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra "(Sánchez y Reyes 2009, pág. 147)

Determinación de submuestras – Nro. de padres de familia por grado.

Para la determinación de la submuestra – padres de familia – se tuvo en cuenta el total de la población que es 200 (100%) considerando también el porcentaje por cada cantidad de padres por grado escolar. Estos valores se prorratearon en función d la muestra que fue de 122. Lo mencionado se sintetiza en la tabla 2

Tabla 2

Determinación de submuestras – Nro. de padres de familia

GRADO ESCOLAR	NRO. DE ALUMNOS POR GRADO	PORCENTAJE DEL TOTAL DE ALUMNOS	PORCENTAJE DEL TOTAL DE LA MUESTRA	NRO. DE MUESTRA POR GRADOS (Padres de familia)
Inicial	14	7	8.54	9
Primer grado	29	14.5	17.69	18
Segundo grado	31	15.5	18.91	19
Tercer Grado	28	14	17.08	17
Cuarto grado	31	15.5	18.91	19
Quinto grado	32	16	19.51	19
Sexto grado	35	17.5	21.35	21
Total	200	100	122	122

Determinación de submuestras – Nro. de docente.

Para este caso se tuvo en cuenta a los 14 docentes que laboran en la Institución Educativa.

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel

El nivel o alcance de la investigación desarrollada fue el correlacional, ya que se asoció hechos descritos como variables. Se tuvo en cuenta las variables Gestión educativa y Calidad de servicio educativo y se midió su relación en términos estadísticos.

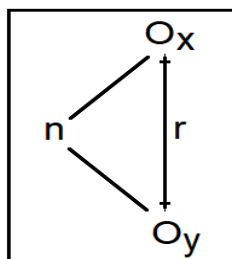
3.4.2 Tipo

Según Valderrama (2019,) el tipo de investigación bajo criterios de finalidad son las investigaciones básicas, aplicadas y tecnológicas; según el autor, las investigaciones de tipo aplicada tienen propósitos prácticos y están enmarcadas para solucionar problemas específicos utilizando conocimientos teóricos, por lo tanto, consideramos al desarrollo de la investigación de tipo aplicado.

3.5 Diseño de la investigación

Dado que el diseño de investigación “orienta la manera cómo debe resolverse efectivamente el problema a través de la sistematización de instrucciones específicas” (Moisés et al, 2019, p.116), el diseño de investigación fue no experimental, descriptivo correlacional. No se pretendió manipular una variable y ver su efecto en otro, sino que se describió la relación simétrica entre las variables Gestión educativa y Calidad de servicio educativo.

El esquema de investigación es:



Donde:

- n : Muestra en estudio
- Ox : Gestión educativa
- Oy : Calidad de servicio educativo
- r : Influencia unidireccional de las variables en estudio

3.6 Técnica e instrumento para el acopio de datos

La técnica utilizada para el acopio de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Los instrumentos se desarrollaron en base a los instrumentos presentado por Rodomiro Elera Gómez, R. (2010) en su investigación **Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa publica de Callao. Lima, Perú.**

La aplicación de los instrumentos se dio de acuerdo al grupo de aplicación:

Tabla 3
Técnica e instrumento de acopio de Datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	GRUPO DE APLICACIÓN
Encuesta	Cuestionario <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Educativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Padres de familia • Docentes
Encuesta	Cuestionario <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio educativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Padres de familia • Docentes

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación del instrumento de acopio de datos se tuvo en cuenta el juicio de expertos² propuesto por Isaac Córdova Baldeón (2018).

A los expertos se les entregó la matriz de consistencia, la teoría respectiva a las variables, el instrumento inicial a evaluar (propuesto por las investigadoras y asesor) y el formulario de evaluación descrito en la tabla 5

Tabla 4

Valoración de contenido y constructo de los instrumentos de investigación

N°	EVIDENCIA	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
01	Operacionalización de la variable.						
02	Pertinencia de reactivos.						
03	Suficiencia de reactivos para medir la variable.						
04	Basado en aspectos teóricos de la variable.						
05	Expresado en hechos perceptibles.						
06	Adecuado para los sujetos en estudio.						
07	Formulado con lenguaje apropiado.						
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						
09	Secuencia lógica.						
10	Calidad de instrucciones.						
	TOTAL						

Para considerar válido el instrumento se tuvo en cuenta el coeficiente de validez promedio (al menos el 70%) y que esta haya sido aprobada por al menos 02 expertos. (Córdova 2018, p 118,119). En nuestro caso el coeficiente de validez superó el 70% en los tres expertos.

Tabla 5

Coeficiente de validez por experto

Experto 1	Coeficiente de validez	Decisión	
1	90%	➤ 70%	Válido
2	96%	➤ 70%	Válido
3	94%	➤ 70%	Válido
Promedio		93.30%	

² A pesar que se tuvo en cuenta la investigación desarrollada por Rodomiro Elera Gómez (2010) y los instrumentos desarrollados por el autor, esta fue validada por expertos ya que los instrumentos fueron modificados de acuerdo al tiempo y espacio.

3.8 Procedimiento

Para la aplicación de los instrumentos, teniendo en cuenta la época de la pandemia con el Covid 19, se utilizó las direcciones de los domicilios, números telefónicos, e-mails y WhatsApp de los padres de familia y docentes.

La relación y direcciones de padres de familia y docentes fueron facilitada por los promotores de la Institución Educativa.

Se aplicaron los instrumentos a los 14 docentes y a los 122 padres de familia.

3.9 Tabulación y análisis de datos

Para la tabulación de datos se emplearon tablas y gráficos estadísticos.

Para el análisis de datos se emplearon valores de frecuencia, porcentajes y figuras en forma de histogramas.

Para la contrastación de las hipótesis se empleó la correlación de Spearman. Para la interpretación de la prueba de hipótesis con Spearman se tuvo en cuenta el siguiente cuadro (Valderrama, 2019 pág. 294 – 295).

Cuadro de Correlación de Pearson - Spearman	
VALORES	INTERPRETACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta. “a mayor X, menor Y”, de manera proporcional; es decir cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante. Esto también se aplica en “a menor X, mayor Y”
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta. “a mayor X, mayor Y” o “ a menor X , menor Y”, de manera proporcional cuando X aumenta, Y aumenta siempre en cantidad constante.

Para llevar a cabo la tabulación, análisis y la contratación de las hipótesis se usó el programa estadístico SPSS - V.25.

3.10 Consideraciones éticas

Para el desarrollo de la investigación se consideraron los siguientes lineamientos éticos:

- El consentimiento informado; este principio se cumplió a través de la información que se dio a los padres de familia, alumnos y docentes en el momento de la aplicación de los instrumentos, previo conocimiento de los objetivos propuestos en la investigación.
- El principio del respeto a la dignidad humana; se cumplió a través de no mellar la dignidad de los encuestados mediante la construcción de los instrumentos de investigación teniendo en cuenta la objetividad de los mismos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Para determinar los resultados se tuvo en cuenta los datos que fueron recopilados en base a la aplicación de los cuestionarios a los 14 docentes y 122 padres de familia.

4.1 Gestión Educativa y la Calidad del Servicio respecto a los docentes

4.1.1 Gestión educativa

Tabla 6
Percepción de la gestión educativa - docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	100.0	100.0	100.0

Interpretación

De la tabla 6 se observa, que todos los docentes encuestados perciben que siempre se aplica gestión educativa en la institución, por lo que consideran que a los docentes les dan espacio y valor a sus opiniones para la toma de decisiones.

a) Liderazgo directivo

Tabla 7
Percepción del liderazgo directivo - docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	100.0	100.0	100.0

Interpretación

De la tabla 7 se observa, que todos los docentes encuestados perciben que siempre existe liderazgo en los directivos en la institución. Es decir, los directivos mediante el

trabajo en equipo influyen en la comunidad educativa, entre ellos los padres de familia, los docentes y el personal administrativo con el propósito de lograr los objetivos de la institución.

b) Planificación estratégica

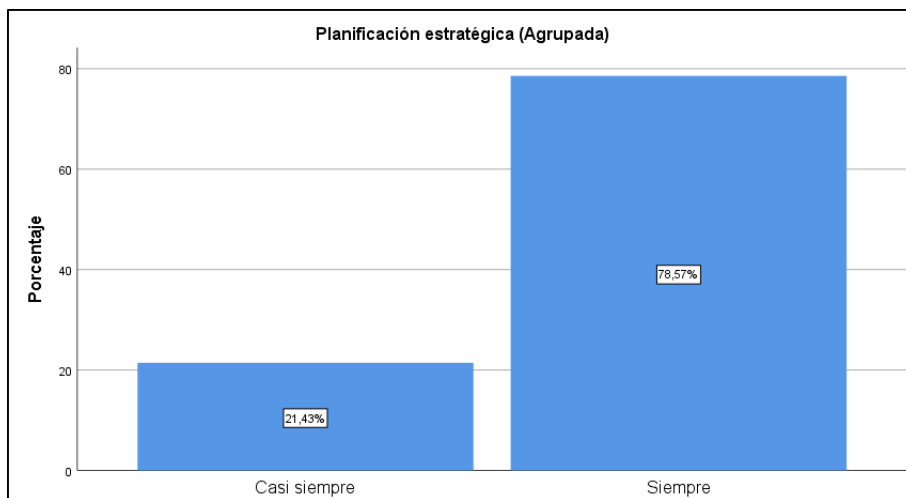
Tabla 8

Percepción de la planificación estratégica - docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	3	21.4	21.4	21.4
Siempre	11	78.6	78.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 1

Percepción de la planificación estratégica - docentes



Interpretación

De la tabla 8 y figura 1 se observa que el 21.4% perciben que casi siempre se aplica planificación estratégica, y el 78.6% perciben que siempre se aplica planificación estratégica. Si tenemos en cuenta la suma de los porcentajes dados podemos afirmar que en la institución educativa se desarrolla diagnósticos y elabora proyectos donde se priorizando problemas para generar soluciones ante una eventualidad.

c) Evaluación de la gestión

Tabla 9*Percepción de la evaluación de la gestión - docentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	100.0	100.0	100.0

Interpretación

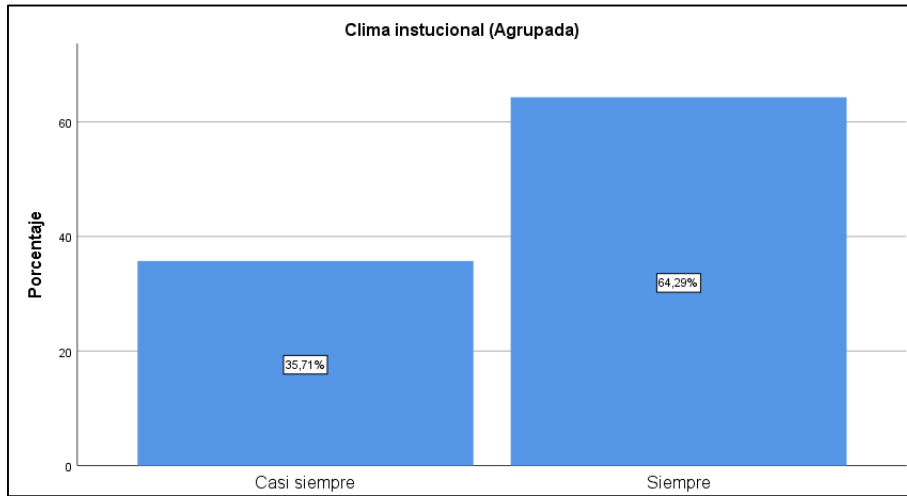
De los resultados mostrados en la tabla 9 se observa, que el 100% de los docentes perciben que siempre se realiza evaluación de la gestión en la institución. Es decir, se los directivos juntamente con los docentes y padres de familia evalúan el cumplimiento de las metas, evalúan la gestión y, tiene en cuenta la evaluación de los resultados ante un nuevo plan de trabajo.

d) Clima institucional

Tabla 10*Percepción del clima institucional - docentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	5	35.7	35.7	35.7
Siempre	9	64.3	64.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 2
Percepción del clima institucional - padres



Interpretación

De la tabla 10 y figura 2 se observa que el 35.7% perciben que casi siempre hay un buen clima institucional y el 64.3% perciben que siempre hay un buen clima institucional. Esto nos muestra que dentro de la gestión existen buenas relaciones interpersonales y solución a los conflictos que se presentan.

e) Capacitación del personal

Tabla 11
Percepción de la capacitación del personal - docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	100.0	100.0	100.0

Interpretación

De los resultados de la tabla 11 se observa, que el 100% de los docentes manifiestan que siempre se realiza capacitación al personal de la institución. Es decir que siempre hay cursos de actualización pedagógica y eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos y mediante ella se incrementa la eficiencia de los recursos humanos.

f) Desempeño docente

Tabla 12*Percepción del desempeño docentes- docentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	100.0	100.0	100.0

Interpretación

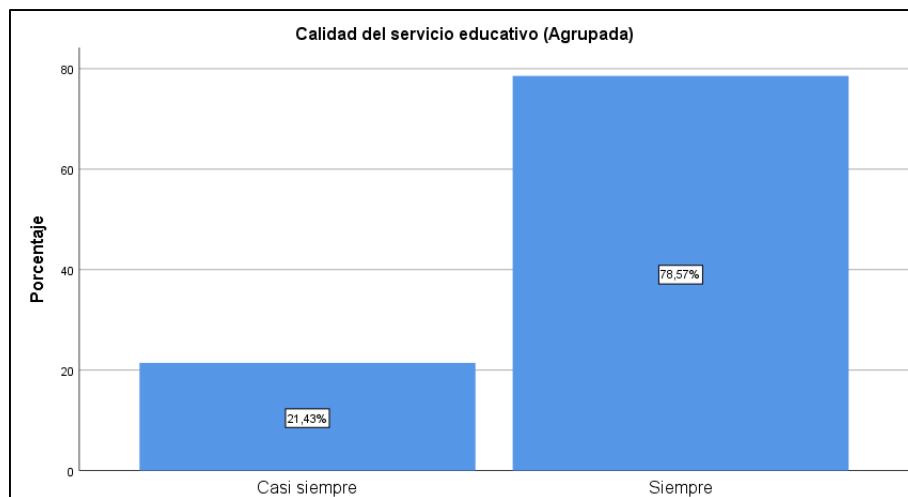
De la tabla 12 se observa, que el 100% de los docentes perciben que existe un buen desempeño entre sus colegas, es decir que bajo el desarrollo de una planificación curricular los logros de aprendizaje de sus alumnos se hacen evidentes.

4.1.2 Calidad del servicio educativo

a) Satisfacción educativa

Tabla 13*Percepción de la satisfacción educativa - docentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	3	21.4	21.4	21.4
Siempre	11	78.6	78.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Figura 3*Percepción de la satisfacción educativa - docentes*

Interpretación

De la tabla 13 y figura 3 se observa que de todos los docentes encuestados el 21.4% perciben que casi siempre hay una adecuada calidad del servicio educativo y el 78.6% perciben que siempre hay una adecuada calidad del servicio educativo. Significa que se cumplen las expectativas de los padres de familia, se motiva a los estudiantes y las necesidades de los servicios educativos son cubiertas.

4.2 Contrastación de Hipótesis respecto a los docentes

4.2.1 Contrastación de hipótesis docentes: liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo.

Tabla 14

Prueba de correlación docentes entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo

			Liderazgo directivo
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,983**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los docentes existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con una rho de Spearman igual a 0.983 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable.

4.2.2 Contrastación de hipótesis docentes: planificación estratégica y la calidad del servicio educativo

Tabla 15

Prueba de correlación docentes entre planificación estratégica y calidad del servicio educativo

		Planificación estratégica	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,983**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los docentes existe relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.983 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable.

4.2.3 Contrastación de hipótesis docentes: evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo

Tabla 16

Prueba de correlación docentes entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo

		Evaluación	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,844**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los docentes existe relación entre la

evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.844 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable

4.2.4 Contrastación de hipótesis docentes: clima institucional y la calidad del servicio educativo

Tabla 17

Prueba de correlación docentes entre clima institucional y calidad del servicio educativo

		Clima institucional	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,844**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los docentes existe relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.844 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable

4.2.5 Contrastación de hipótesis docentes: capacitación del personal y la calidad del servicio educativo

Tabla 18

Prueba de correlación docentes entre capacitación del personal y calidad del servicio educativo

		Capacitación del personal	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,991**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los docentes existe relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.991 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable

4.2.6 Contrastación de hipótesis docentes: desempeño docente y la calidad del servicio educativo

Tabla 19

Prueba de correlación docentes entre el desempeño docente y calidad del servicio educativo

		Desempeño del docente	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,856**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los docentes existe relación entre el desempeño del docente y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.856 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable

4.2.7 Contrastación de hipótesis general docentes: la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio

Tabla 20

Prueba de correlación docentes entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo

		Gestión educativa	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,983**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los docentes existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.983 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable

4.3 Gestión Educativa y la Calidad de Servicio respecto a los padres de familia

4.3.1 Gestión educativa

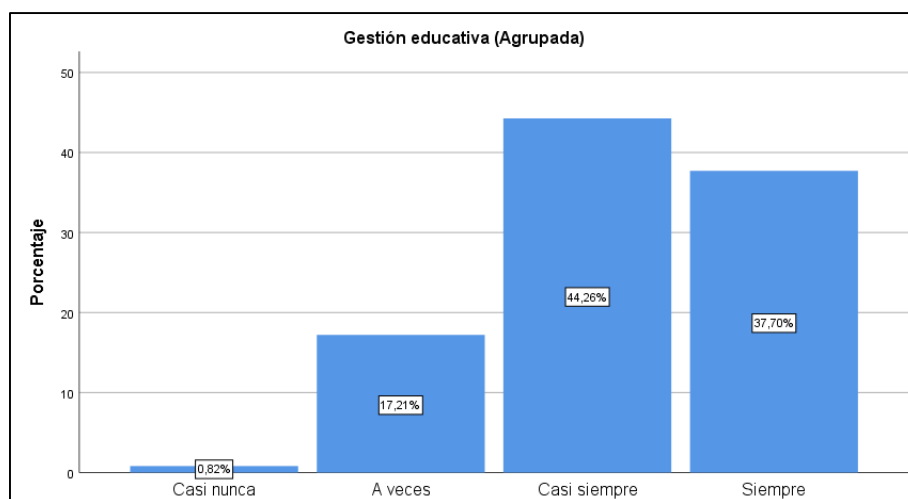
Tabla 21

Percepción de la gestión educativa - padres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	0.8	0.8	0.8
A veces	21	17.2	17.2	18.0
Casi siempre	54	44.3	44.3	62.3
Siempre	46	37.7	37.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Figura 4

Percepción de la gestión educativa - padres



Interpretación

De la tabla 21 y figura 4 se observa que el 44.3% (54 padres) perciben que casi siempre se aplica gestión educativa en la institución, mientras que el 37.7% (46 padres) perciben que siempre se aplica. Si tenemos en cuenta estos dos porcentajes para el 82% de los padres de familia perciben que si se desarrolla gestión educativa en la institución. Es decir siempre se percibe liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión, un buen clima institucional, hay capacitación del personal y desempeño docente de acorde a una planificación curricular.

a) Liderazgo directivo

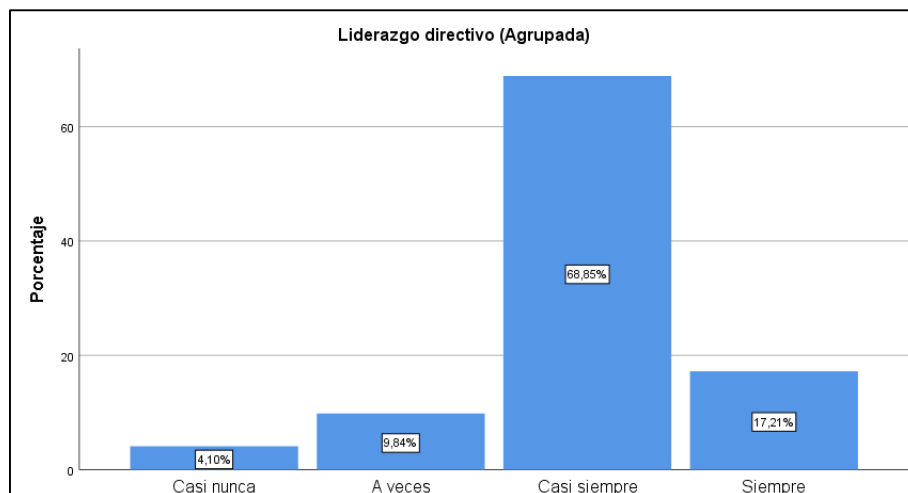
Tabla 22

Percepción del liderazgo directivo - padres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	4.1	4.1	4.1
A veces	12	9.8	9.8	13.9
Casi siempre	84	68.9	68.9	82.8
Siempre	21	17.2	17.2	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Figura 5

Percepción del liderazgo directivo - padres



Interpretación

En la tabla 22 y figura 5 se observa mayormente que el 68.9% (84 padres) perciben que casi siempre existe liderazgo directivo en la institución, mientras que el 17.2% (21 padres) perciben que siempre. Si tenemos en cuenta estas dos categorías el 86.1% considera que hay toma de decisiones en función a la participación y trabajo en equipo.

b) Planificación estratégica

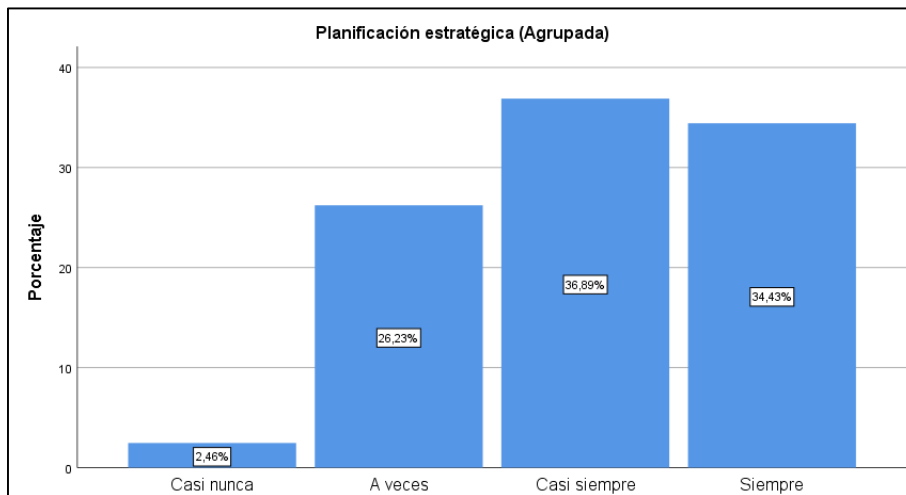
Tabla 23

Percepción de la planificación estratégica - padres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	2.5	2.5	2.5
A veces	32	26.2	26.2	28.7
Casi siempre	45	36.9	36.9	65.6
Siempre	42	34.4	34.4	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Figura 6

Percepción de la planificación estratégica - padres



Interpretación

De la tabla 23 y figura 6 se observa que el 71.3% (87 padres) de padres de familia perciben que casi siempre y siempre se realiza planificación estratégica en la institución, sin embargo, un porcentaje considerable del 26.2% (32 padres) creen que

solo a veces se realiza planificación estratégica. Si tenemos en cuenta las dos categorías casi siempre y siempre (71.3%) los padres de familia consideran que en el desarrollo de la planificación estratégica se desarrolla diagnósticos para elaborar los proyectos siempre priorizando los problemas que se presentan en la institución.

c) Evaluación de la gestión

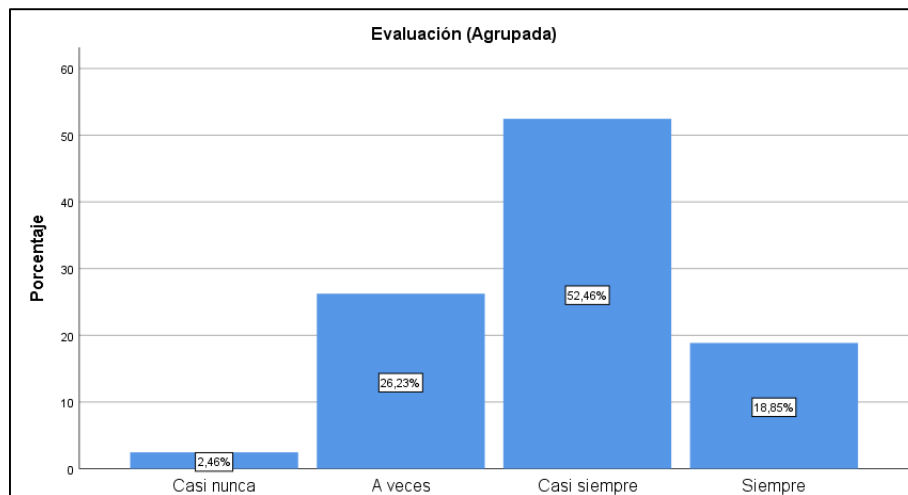
Tabla 24

Percepción de la evaluación de la gestión - padres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	2.5	2.5	2.5
A veces	32	26.2	26.2	28.7
Casi siempre	64	52.5	52.5	81.1
Siempre	23	18.9	18.9	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Figura 7

Percepción de la evaluación de la gestión - padres



Interpretación

De la tabla 24 y figura 7 se observa que el 71.4% (87 padres) de los padres de familia perciben que casi siempre y siempre hay evaluación de la gestión en la institución, sin embargo, el 26.2% (32 padres) perciben que a veces. Si tenemos en cuenta las dos categorías casi siempre y siempre (71.4%) los padres de familia consideran que dentro

de la evaluación de la gestión los directivos consideran el cumplimiento de las metas y la evaluación de los resultados.

d) Clima institucional

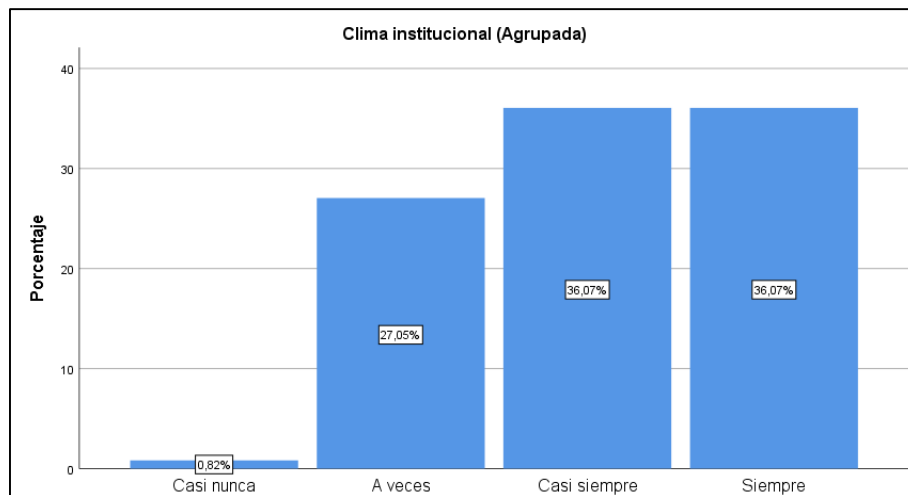
Tabla 25

Percepción del clima institucional - padres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	0.8	0.8	0.8
A veces	33	27.0	27.0	27.9
Casi siempre	44	36.1	36.1	63.9
Siempre	44	36.1	36.1	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Figura 8

Percepción del clima institucional - padres



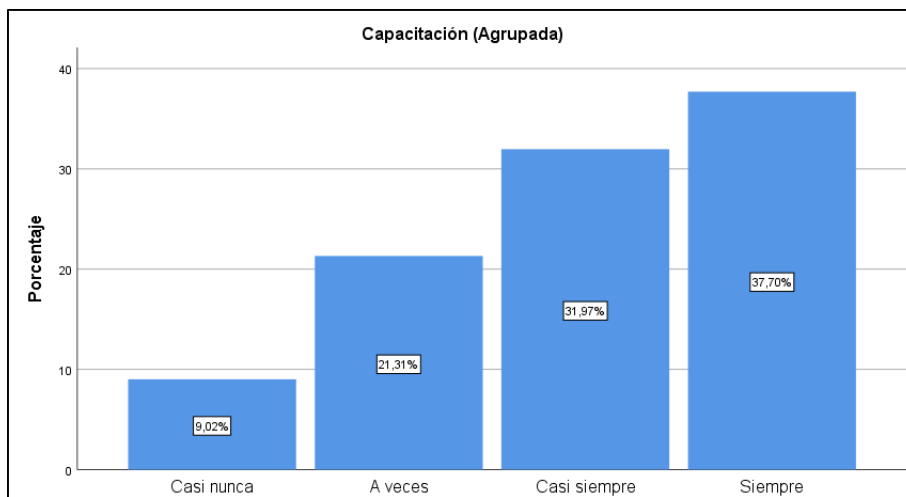
Interpretación

De la tabla 25 y figura 8 se observa que el 36.1% (44 padres) de los padres de familia perciben que casi siempre hay un buen clima institucional, mientras que en la misma cantidad de 36.1% (44 padres) creen que siempre hay un buen clima y el 27% (33 padres) que a veces hay un buen clima institucional. Si tenemos en cuenta las dos categorías casi siempre y siempre (72.2%) los padres de familia consideran que dentro del clima organizacional existen buenas relaciones interpersonales y soluciones a los conflictos que se presentan.

e) Capacitación del personal

Tabla 26*Percepción de capacitación del personal - padres*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	9.0	9.0	9.0
A veces	26	21.3	21.3	30.3
Casi siempre	39	32.0	32.0	62.3
Siempre	46	37.7	37.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

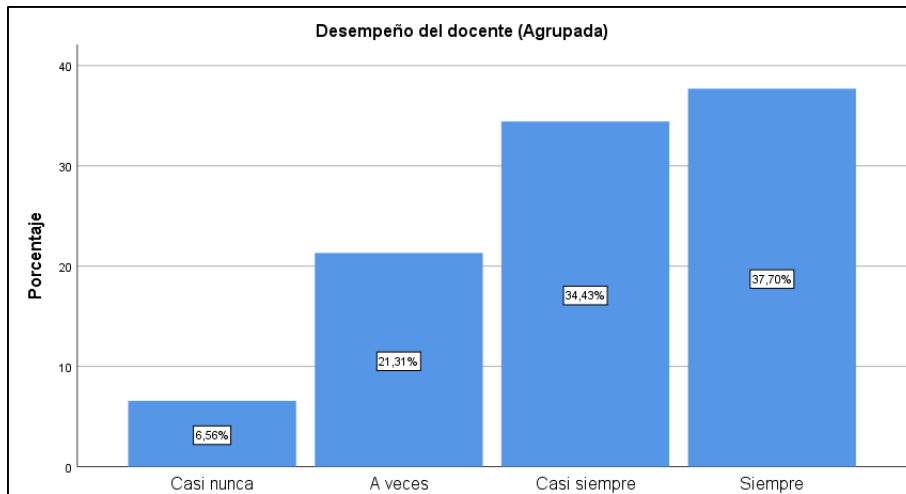
Figura 9*Percepción de capacitación del personal - padres***Interpretación**

De la tabla 26 y figura 9 se observa que el 37.7% (46 padres) de los padres de familia perciben que siempre hay capacitación del personal, 32% (39 padres) que casi siempre hay capacitación al personal, 21.3% (26 padres) que a veces y finalmente en un menor porcentaje de 9% (11 padres) perciben que casi nunca hay capacitación del personal. Si tenemos en cuenta las dos categorías casi siempre y siempre (69.7%) los padres de familia consideran que dentro del personal docente existe actualización pedagógica para un eficiente uso de los recursos tecnológicos.

f) Desempeño docente

Tabla 27*Percepción de desempeño docente - padres*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	6.6	6.6	6.6
A veces	26	21.3	21.3	27.9
Casi siempre	42	34.4	34.4	62.3
Siempre	46	37.7	37.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Figura 10*Percepción de desempeño docente - padres***Interpretación**

De la tabla 27 y figura 10 se observa que el 72.1% (88 padres) de los padres de familia perciben que casi siempre y siempre hay un adecuado desempeño del docente, mientras que el 21.3% (26 padres) creen que solo a veces, mientras que el 6.6% (8 padres) perciben que casi nunca. Si tenemos en cuenta las dos categorías más representativas como casi siempre y siempre (72.1%) los padres de familia consideran que los docentes demuestran que desarrollan una planificación curricular y una buena planificación de sus clases.

4.3.2 Calidad del servicio educativo

a) Satisfacción educativa

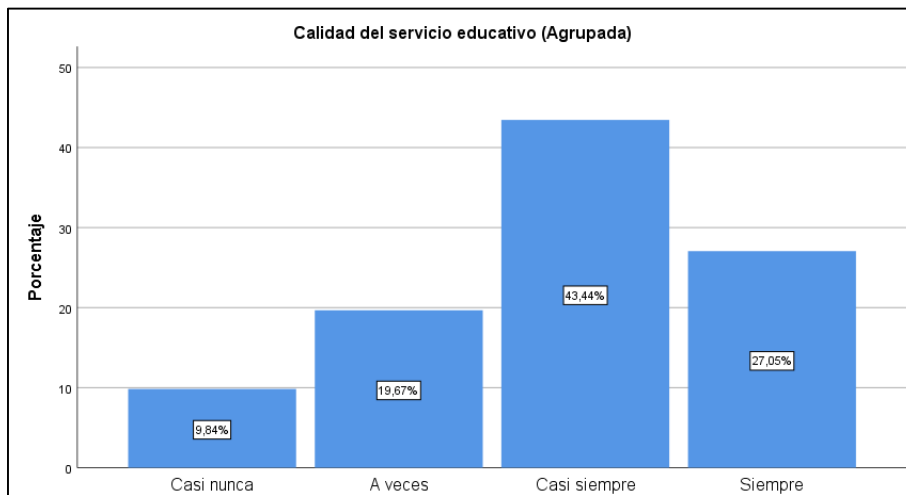
Tabla 28

Percepción de la satisfacción educativa - padres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	12	9.8	9.8	9.8
A veces	24	19.7	19.7	29.5
Casi siempre	53	43.4	43.4	73.0
Siempre	33	27.0	27.0	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Figura 11

Percepción de la satisfacción educativa - padres



Interpretación

De la tabla 28 y figura 11 se observa que el 43.4% (53 padres) de los padres de familia perciben que casi siempre hay una adecuada calidad del servicio educativo, 27% (33 padres) perciben que siempre, 19.7% (24 padres) que a veces y el 9.8% (12 padres) perciben que casi nunca hay una adecuada calidad del servicio educativo. Si tenemos en cuenta las dos categorías más representativas de casi siempre y siempre, el 70.4% de los padres de familia consideran que se cumplieron sus expectativas, que existen motivación a los estudiantes y que sus necesidades educativas hacia sus hijos han sido cubiertas.

4.4 Contrastación de Hipótesis respecto a los padres de familia

4.4.1 Contrastación de hipótesis padres de familia: liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo

Tabla 29

Prueba de correlación padres entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo

		Liderazgo directivo	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,804**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los padres existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.804 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable.

4.4.2 Contrastación de hipótesis padres de familia: planificación estratégica y la calidad del servicio educativo

Tabla 30

Prueba de correlación padres entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo

		Planificación estratégica	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,824**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los padres existe relación entre la

planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.824 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable.

4.4.3 Contrastación de hipótesis padres de familia: evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo

Tabla 31

Prueba de correlación padres entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo

		Evaluación	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los padres existe relación entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.802 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable.

4.4.4 Contrastación de hipótesis padres de familia: clima institucional y la calidad del servicio educativo

Tabla 32

Prueba de correlación padres entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo

		Clima institucional	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,877**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los padres existe relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.877 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable.

4.4.5 Contrastación de hipótesis padres de familia: capacitación del personal y la calidad del servicio educativo

Tabla 33

Prueba de correlación padres entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo

		Capacitación	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,778**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los padres existe relación entre la capacitación y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.778 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable.

4.4.6 Contrastación de hipótesis padres de familia: desempeño docente y la calidad del servicio educativo

Tabla 34

Prueba de correlación padres entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo

		Desempeño del docente	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,895**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los padres existe relación entre el desempeño del docente y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.804 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable

4.4.7 Contrastación de hipótesis General: La Gestión Educativa y la Calidad de Servicio respecto a los padres de familia

Tabla 35

Prueba de correlación padres entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo

		Gestión educativa	
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,876**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

Interpretación

P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los padres existe relación entre la

gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.876 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de las conclusiones de los antecedentes (investigaciones) considerados en el marco teórico, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 36

Resumen de los resultados de las investigaciones consideradas como antecedentes

Correlación	Resultados de las correlaciones según autores					
	Kareen Picón, Vanessa Grandez Institución Privada	Elera Gomez. Institución Pública	Elliot Arias. Institución Pública	Ruiz Armanio Berrocal y Guerreros Figuroa. Institución Pública	Morales Alegría. Institución Pública	Sopla Vilca y Gongora Loja. Instituciones públicas y privadas
Gestión Educativa y la Calidad de Servicio por parte de los docentes.	Correlación positiva considerable.	Correlación positiva media.	Existe relación significativa ³ entre la	Correlación positiva media.	Correlación positiva considerable	Correlación positiva media.
Gestión Educativa y la Calidad de Servicio por parte de los padres de familia.	Correlación positiva considerable.	Correlación positiva media.	gestión educativa estratégica y la calidad del servicio			

De la tabla deducimos que el resultado de la investigación desarrollada solo coincide con los resultados de la investigación desarrollada por Morales Alegría en el año 2016, titulada **Gestión Escolar y Calidad de Servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de Juanjui, año 2016**. La correlación de las variables investigadas en ambas investigaciones es de **correlación positiva considerable**.

También, si consideramos el cuadro de correlaciones de Pearson – Spearman (Valderrama, 2019, Págs. 294 – 295) las investigaciones desarrolladas por Elera Gomez en el año 2010,

³ Una correlación estadísticamente significativa quiere decir que en una muestra semejante encontraríamos una correlación entre las dos variables distinta de cero (pero no necesariamente de una magnitud parecida). Podemos extrapolar el hecho de la relación, no su magnitud. Extraída de https://ice.unizar.es/sites/ice.unizar.es/files/users/leteo/materiales/01._documento_1_correlaciones.pdf

Ruiz Armanio Berrocal y Guerreros Figueroa en el año 2019, Sopla Vilca y Gongora Loja en el año 2020 poseen correlación positiva media (+ 0.50 =) cercana a la correlacion positiva considerable (+ 0.75 =).

Si comparamos tambien el tipo de institucion, la investigación se desarrolló en una **institucion privada**, mientras que la demas son **instituciones públicas** que estan enmarcados bajo una gestion gubernamental de las Unidades de Gestión Educativa (UGEL) y el Ministerio de Educación.

CONCLUSIONES

Finalmente, teniendo en cuenta los objetivos planteados podemos concluir:

- Los docentes como los padres de familia perciben que existe relación significativa positiva considerable entre el **liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo**.
- Los docentes como los padres de familia perciben que existe relación significativa positiva considerable entre la **planificación estratégica y la calidad del servicio educativo**.
- Los docentes como los padres de familia perciben que existe relación significativa positiva considerable entre la **evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo**, por tanto, se puede afirmar que al evaluar la gestión la calidad del servicio educativo será impactado positivamente.
- Los docentes como los padres de familia perciben que existe relación significativa positiva considerable entre el **clima institucional y la calidad del servicio educativo**.
- Los docentes como los padres de familia perciben que existe relación significativa positiva considerable entre la **capacitación personal y la calidad del servicio educativo**.
- Los docentes como los padres de familia perciben que existe relación significativa positiva considerable entre el **desempeño del docente y la calidad del servicio educativo**.
- Por último, podemos afirmar tanto para la percepción de los docentes como los padres de familia existe relación positiva considerable entre la **gestión educativa y la calidad del servicio educativo**.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la percepción que tiene los Padres de Familia encontramos que:

En la Figura 11 con respecto a la Planificación Estratégica donde se encontró q un 26.2% que equivale a 32 padres que creen que sólo a veces se realiza Planificación Estratégica se recomienda:

- Dar a conocer y difundir, tanto el promotor como la plana administrativa las metas y objetivos trazados para cada año escolar.
- Definir y mejorar las estrategias de cómo lograr dichos objetivos; implementarlo y hacerle el seguimiento.

De la figura 12 con respecto a la Evaluación de la Gestión se encontró que un 26.2% que equivale a 32 padres perciben que a veces se hace una Evaluación de la Gestión, por lo que se recomienda:

- Definir objetivos claros a corto y largo plazo para poder establecer indicadores y poder medirlos periódicamente.

De la figura 13 con respecto al Clima Institucional se observa que el 27% que equivale a 33 padres perciben que a veces existe un buen Clima Institucional se recomienda:

- Fomentar la comunicación mediante foros o reuniones, para mejorar el trato y la comunicación entre los docentes como con los padres y alumnos.

De la figura 14 con respecto a la Capacitación de personal se observa que un 21.6% equivalente a 26 padres, perciben que a veces si hay Capacitación al personal por lo que se recomienda:

- Proponer un Plan de formación para los docentes de la Institución, donde se cuente con cursos acorde a las nuevas exigencias del mercado; que cuenten con metodologías innovadoras.

De la figura 15 con respecto a Desempeño docente encontramos que un 21.3% equivalente a 26 padres perciben que solo a veces existe un buen Desempeño docente, por tanto, se recomienda:

- Recoger la percepción de los padres en cuanto a que áreas se debe mejorar y en base a estas apreciaciones, implementar y promover nuevas técnicas y herramientas para mejorar su desempeño.

Si bien es cierto, en los párrafos anteriores se menciona los aspectos a considerar, se debe tener en cuenta también los recursos con los cuales se cuenta en la institución y analizar si estos son suficientes para llevar a cabo cada uno de ellos, de no ser el caso, se recomienda considerar los aspectos críticos para la institución, para lo cual se puede aplicar o mejorar los instrumentos realizados en esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACLE TOMASINI, A. (2006). **Planeación estratégica control total de calidad, un caso.** Mexico DF: Ed. Grijalbo, S.A de C.V.
- Alvarado Oyarce, O. (1999). **Gestión Educativa: Enfoques y procesos. *Gestión Educativa: Enfoques y procesos.*** Lima.
- ASIU CORRALES, M. (2018). **Aplicación del método de trabajo en equipo para mejorar el rendimiento académico de estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “San Pablo” Pacora .** Lambayeque.
- AUGUSTO BERNAL, C. (2006). **Metodología de la Investigación.** Pearson Prentice Hall.
- BALBIN MONGE, F., & BELLIDO HUAMANI, C. (2019). **Gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las empresas de la Asociación de Agentes de Aduana del Perú, Callao, 2018. Perú.** Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/090a21e6-9a6f-4bdd-865c-2118c695c3cd/content>
- CHIAVENATO, I. (1992). **Administración de Recursos Humanos.** McGraw-Hill.
- DEL RIO-RIVERO, M. C., & CISTERNAS RAMIREZ, C. (2010). **El trabajo en equipo en las organizaciones.** Talca, Chile.
- ELERA GOMEZ, R. (2010). **Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao.** Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/244c3dc3-cc10-4a97-b185-e3885b77f1b4/content>
- ELLIOT ARIAS, J. A. (2017). **La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del Nivel Secundario de la Provincia Paucar del Sara sara - Ayacucho.** Lima, Perú. Obtenido de

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1355/TM%20CE-Ge%203124%20E1%20-%20Elliot%20Arias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FLEITMAN SCHVARCER, J. (1997). **Evaluación integral**. McGraw-Hill.

GARCIA LOPEZ, R., & GARCIA MORENO, M. (2010). **La gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe**. Librería Felipe Herrera. Obtenido de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35532834>

HUARI VALENCIA, J. (2008). **Estilos de liderazgo y la gestión institucional de los centros Educativos nacionales y particulares del Callao**. Lima, Perú.

HUARI VALENCIA, Jeannine;. (2008). **Estilos de liderazgo y la gestión institucional de los centros Educativos nacionales y particulares del Callao**. Lima.

LOCKE, E. (1968). **Teoría del establecimiento de metas u objetivos**. Estados Unidos. Obtenido de <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>

MANSO CORONADO, F. (2006). **Curso de dirección estratégica comercial**.

MENGUZZATO BOULARD, M. (2006). **La dirección de empresas ante los retos del siglo XXI**. Publicaciones de la Universitat de Valencia.

MONTEALEGRE TOBAR, M. (9 de Marzo de 2009). ATSocial. **Definición de proyecto**. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://atsocial.blogspot.com/2009/03/proyecto-como-parte-de-la-organizacion.html>

MONTENEGRO ALDAN, I. A. (2003). **Evaluación del desempeño docente, fundamentos, modelos e instrumentos**. Magisterio ediciones especiales.

MORALES ALEGRÍA , F. (2016). **Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, Nivel Primaria, de la Ciudad de Juanjui, Año 2016**. Perú. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12872/morales_af.pdf?sequence=1&isAllowed=y

NAKANO OSORES, T. (julio de 2013). IPEBA. **Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. Perú.** Obtenido de https://revistes.ub.edu/index.php/der/article/view/11282/pdf_1

ONTORIA MILLAN, M. (2018). **Habilidades Sociales.** EDITEX S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3BdfDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

RUIZ ARMANEIO BERROCAL, J., & GUERREROS FIGUEROA , N. (2019). **Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga, Ayacucho - 2019. Perú.** Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/659/1/BERROCAL%20JORGE%20RUIZ%20ARTEMIO-GUERREROS%20FIGUEROA%20NORMA.pdf>

SOPLA VILCA, R., & GONGORA LOJA, W. (2020). **Gestión educativa del director y calidad de servicio de educación primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas, 2019.** Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2130>

THIBAUT, J. P. (1994). **MANUAL DE DIAGNOSTICO EN LA EMPRESA.** Ediciones Paraninfo.

VALENCIA VARGAS, E. (04 de 04 de 2017). **La Gestión Educativa y su Relación con el Liderazgo de los Directores en las Instituciones Educativas Iniciales De la Red N°09- Ate Vitarte. Lima.** Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1307/TM%20CE-Ge%203097%20V1%20-%20Valencia%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VASQUEZ BLANCO, D;. (2019). TALIS 2018. **Estudio internacional de la enseñanza y del aprendizaje. Informe español.** Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=8JfwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=El+estudio+Internacional+sobre+la+Ense%C3%B1anza+y+el+Aprendizaje+\(2018+%E2%80%93+TALIS+&ots=r_mcg4Vs11&sig=OjJ2CkMZx412igaHq9gQYjJugZA#v=onepage&q=El%20estudio%20Internacional%2](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=8JfwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=El+estudio+Internacional+sobre+la+Ense%C3%B1anza+y+el+Aprendizaje+(2018+%E2%80%93+TALIS+&ots=r_mcg4Vs11&sig=OjJ2CkMZx412igaHq9gQYjJugZA#v=onepage&q=El%20estudio%20Internacional%2)

VALDERRAMA, S. JAIMES C. (2019). **El desarrollo de la tesis: descriptiva - comparativa, correlacional y cuasi experimental.** San Marcos.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			Toma de decisiones	Encuesta	*Población Conformada por 217 personas los cuales contiene 200 padres de familia y 17 docentes *Muestra La muestra para docentes está representada por 122 padres de familia y 14 docentes *Tipo de investigación Práctico *Nivel correlacional *Diseño experimental
¿Cuál será la relación existente entre la Gestión Educativa con la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio?	Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio.	H0: La Gestión Institucional no se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio. Hi: La Gestión Institucional se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio		Liderazgo directivo	Estilo de liderazgo		
					Participación y trabajo en equipo		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			Diagnostico		
¿Cuál será la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo?	Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo.	H01: No existe relación significativa entre el liderazgo directivo con la calidad del servicio educativo en la I.E.P Santo Domingo Savio Hi1: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo con la calidad del servicio educativo en la I.E.P Santo Domingo Savio.	Gestión educativa	Planificación estratégica	Elaboración de proyectos		
¿Cuál será la relación existente entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo?	Determinar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo.	H02: NO existe relación significativa entre la planificación estratégica con la calidad del Servicio Educativo, I.E.P Santo Domingo Savio Hi2: Existe relación significativa entre la planificación estratégica con la calidad del Servicio Educativo, I.E.P Santo Domingo Savio.			Priorización de problemas		
¿Cuál será la relación existente entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo?	Determinar la relación entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.	H03: NO existe una relación significativa entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio. Hi3: Existe una relación significativa entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.		Evaluación de la gestión	Cumplimiento de las metas		
¿Cuál será la relación existente entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo?	Determinar la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo.	H04: NO existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio. Hi4: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.			Evaluación de la gestión		
¿Cuál será la relación que se da entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo?	Determinar la relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo.	H05: NO existe relación significativa entre la capacitación del personal con la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio Hi5: Existe relación significativa entre la capacitación del personal con la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio.			Relaciones interpersonales		
¿Cuál será la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo?	Determinar la relación entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo.	H06: NO existe relación significativa entre el desempeño docente con la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio. Hi6: Existe relación significativa entre el desempeño docente con la calidad del servicio educativo, en la I.E.P Santo Domingo Savio		Calidad del servicio educativo	Clima institucional		
				Capacitación del personal	Actualización pedagógica		
				Desempeño docente	Eficiencia en el uso de recursos humanos		
					Planificación curricular		
					Planificación de la clase		
				Satisfacción educativa	Cumplimiento de las expectativas	Encuesta	
					Motivación del educando		
					Necesidades del servicio cubiertas		

Anexo 02



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
 "Sto. DOMINGO SAVIO"
 Sto.domingosavio@hotmail.com
 Jr. Dos de Mayo 1426 – Telf. 51-5038
 Huánuco – Perú

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 06/2021

Señor:

DR. MARCO ANTONIO VILLAVICENCIO CABRERA

DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN

De mi especial consideración:

Es sumamente grato dirigirme a su despacho a nombre de la IEP Santo Domingo Savio con la finalidad de hacerle conocer lo siguiente:

Le comunicamos a usted la autorización a los Bachilleres: Grandez Ayala, Vanessa Karla y Picon Ibarra, Kareen Nora; para realizar su proyecto de investigación en nuestra Institución y tomar el nombre de la misma en el título de su Tesis, además de poder hacer uso de los documentos pertinentes para dicha investigación, debiendo cumplir con lo establecido por parte de la Gerencia.

Sin otro particular me despido.

Huánuco, 13 de agosto del 2021

Atentamente,



[Handwritten Signature]
 Alfredo Arnaldo García Sánchez
 Gerente

Anexo 03 Instrumentos

Cuestionario Para los padres de familia

Señores padres de familia de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio, la presente es un cuestionario que nos permitirá generar datos para el desarrollo de la investigación **GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO SAVIO**, por lo tanto, apelamos a su colaboración ya que los resultados nos ayudaran a tomar medidas correctivas o afianzar la gestión para el bienestar y la calidad del servicio dado a su menor hijo (a).

Solicitamos que marque con una (x) las cuadrículas del 1 al 5 según la valoración dada en el siguiente cuadro. Le recordamos que mantendremos el anonimato respectivo a sus respuestas. Muchísimas gracias.

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

VALORACION										
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE						
1	2	3	4	5						
CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES - DESARROLLO DE LAS PREGUNTAS										
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	
GESTIÓN EDUCATIVA	LIDERAZGO DIRECTIVO	Toma de decisiones	1	<i>El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.</i>						
			2	<i>Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, este respeta la opinión de los docentes.</i>						
			3	<i>El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones.</i>						
		Estilo de liderazgo	4	<i>El director demuestra liderazgo en la I.E.</i>						
			5	<i>El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.</i>						
			6	<i>El director tiene estilo democrático y transformador de dirección.</i>						
		Participación y trabajo en equipo	7	<i>En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.</i>						
			8	<i>Los docentes y personal auxiliar y de apoyo de la institución participan en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas.</i>						
			9	<i>Los docentes se integran fácilmente al trabajo en equipo respetando puntos de vista divergentes.</i>						
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Diagnóstico	10	<i>El cuerpo directivo diagnostica antes de elaborar el PEI.</i>						
			11	<i>El personal de la I.E. tiene capacidad para elaborar el diagnóstico de la I.E.</i>						
			12	<i>El personal de la I.E. tiene claro lo que significa planificación estratégica</i>						
		Elaboración de proyectos	13	<i>En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA.</i>						
			14	<i>En la elaboración del Plan de Trabajo Anual participan todos los trabajadores de la I.E.</i>						
			15	<i>En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la I.E.:</i>						
		Priorización de problemas	16	<i>El personal directivo conoce los problemas que aquejan a los diferentes estamentos de la institución.</i>						
			17	<i>El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales.</i>						
			18	<i>El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.</i>						
	EVALUACION	Evaluación de la gestión	19	<i>La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.</i>						
			20	<i>El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.</i>						
			21	<i>El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la I.E.</i>						
	CLIMA INSTITUCIONAL	Valores	22	<i>El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.</i>						
			23	<i>El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.</i>						
			24	<i>Los padres de familia participan en la generación de un adecuado ambiente de trabajo en la Institución Educativa.</i>						
	CAPACITACION PERSONAL	Eficiencia de los recursos humanos	25	<i>El personal docente de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.</i>						
			26	<i>El personal de apoyo de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.</i>						
	DESEMPEÑO DOCENTE	Planificación curricular	27	<i>Los docentes elaboran su programación anual oportuna y diversificadamente en función al PEI y PCI.</i>						
			28	<i>Los padres de familia se sienten satisfechos con los logros de aprendizaje de sus hijos</i>						
Logro de aprendizaje		29	<i>Los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad</i>							
	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Cumplimiento de las expectativas	30	<i>La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado.</i>						
31			<i>La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia</i>							
Motivación del educando		32	<i>Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.</i>							
		33	<i>Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.</i>							
Necesidades de servicio cubiertas		34	<i>El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Institución Educativa.</i>							
	35	<i>Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa.</i>								

ENCUESTA A DOCENTES

		VALORACION														
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE										
		1	2	3	4	5										
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES			N°	PREGUNTAS					1	2	3	4	5	
GESTIÓN EDUCATIVA	LIDERAZGO DIRECTIVO	Toma de decisiones	1	El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.												
			2	Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, este respeta la opinión de los docentes.												
			3	El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones.												
		Estilo de liderazgo	4	El director demuestra liderazgo en la I.E.												
			5	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.												
			6	El director tiene estilo democrático y transformador de dirección.												
		Participación y trabajo en equipo	7	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.												
			8	Los docentes y personal auxiliar y de apoyo de la institución participan en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas.												
			9	Los docentes se integran fácilmente al trabajo en equipo respetando puntos de vista divergentes.												
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Diagnóstico	10	El cuerpo directivo diagnostica antes de elaborar el PEI.												
			11	El personal de la I.E. tiene capacidad para elaborar el diagnóstico de la I.E.												
			12	El personal de la I.E. tiene claro lo que significa planificación estratégica												
		Elaboración de proyectos	13	En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA.												
			14	En la elaboración del Plan de Trabajo Anual participan todos los trabajadores de la I.E.												
			15	En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la I.E.												
		Priorización de problemas	16	El personal directivo conoce los problemas que aquejan a los diferentes estamentos de la institución.												
			17	El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales.												
			18	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.												
	EVALUACIÓN	Cumplimiento de las metas	19	Los directivos, profesores, personal de apoyo y alumnos conocen los objetivos y metas de la I.E.												
			20	El equipo directivo realiza evaluación periódica de los objetivos y metas de la I.E.												
			21	El equipo directivo motiva permanentemente para el logro de metas y planes de la I.E.												
		Evaluación de la gestión	22	El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión institucional.												
			23	El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.												
			24	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.												
		Evaluación de los resultados	25	El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo.												
			26	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo												
			27	Todo el personal de la I.E. participa activamente en la evaluación del trabajo educativo.												
	CLIMA INSTITUCIONAL	Relaciones interpersonales	28	Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.												
			29	Los diferentes estamentos trabajan en conjunto para resolver los problemas de la I.E.												
			30	El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.												
		Solución de conflictos	31	Existen conflictos entre los miembros de la I.E. que perjudican el trabajo educativo.												
			32	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.												
			33	Ante intereses contrapuestos entre el director y la comunidad educativa, el director logra que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio.												
		Valores	34	En el equipo directivo hay honestidad y transparencia en la entrega de cuentas.												
			35	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.												
			36	Para evitar discrepancias los directivos toleran la impuntualidad e incumplimientos de responsabilidades del personal.												
	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Actualización pedagógica	37	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.												
			38	Los docentes de la I.E. muestran actitudes de apertura al cambio.												
			39	Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.												
	DESEMPEÑO DOCENTE	Eficiencia de los recursos humanos	40	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes.												
			41	El personal de apoyo está capacitado y actualizado.												
			42	El personal docente de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.												
		Planificación curricular	43	El personal de apoyo de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.												
			44	Los docentes elaboran su programación anual oportuna y diversificadamente en función al PEI y PCI.												
			45	Los docentes planifican sus unidades de aprendizaje articuladas con los planes y proyectos institucionales												
		Planificación de la clase	46	El docente elabora su sesión de clase con antelación y articulada con la unidad de aprendizaje.												
			47	El docente prevé los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de la clase.												
			48	Los alumnos conocen los objetivos de aprendizaje a través del syllabus.												
	Logro de aprendizaje	49	El docente se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de sus alumnos.													
		50	El docente considera que los logros de aprendizaje de los alumnos son de calidad													
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	SATISFACCIÓN EDUCATIVA	Cumplimiento de las expectativas	51	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado.												
			52	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia												
		Motivación del educando	53	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.												
			54	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.												
	Necesidades de servicio cubiertas	55	Los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.													
		56	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Institución Educativa.													
		57	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa.													
		58	Los alumnos generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes.													

Anexo 04 Validación de los instrumentos

Validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y SISTEMAS

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación : GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO SABIO

Nombre del experto(a) : Mg Milka Crespo Guardian

Especialidad : Maestría Administración Educativa

Ficha de validación

N°	EVIDENCIA	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Operacionalización de las variables	X					
2	Pertinencia de reactivos		X				
3	Suficiencia de reactivos	X					
4	Basada en aspectos teóricos de la variable	X					
5	Expresado en hechos perceptibles	X					
6	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
7	Formulado con lenguaje apropiado		X				
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
9	Secuencia lógica		X				
10	Calidad de instrucciones	X					

Milka Crespo Guardian
DNI: 22433404
Huánuco, 16/NOV/2021



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y SISTEMAS

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación : GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO SABIO

Nombre del experto(a) : Eva A. Medrano Fonseca

Especialidad : Mg. Gestión y planeamiento educativo

Ficha de validación

N°	EVIDENCIA	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Operacionalización de las variables	X					
2	Pertinencia de reactivos	X					
3	Suficiencia de reactivos	X					
4	Basada en aspectos teóricos de la variable	X					
5	Expresado en hechos perceptibles		X				
6	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
7	Formulado con lenguaje apropiado	X					
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
9	Secuencia lógica	X					
10	Calidad de instrucciones		X				

Euf.
DNI: 22426489
Huánuco, 17, NOV, 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y SISTEMAS

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación : GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
SANTO DOMINGO SABIO

Nombre del experto(a) : Blanca Flor Simón Díaz

Especialidad : M. Gestión Empresarial

Ficha de validación

N°	EVIDENCIA	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Operacionalización de las variables	X					
2	Pertinencia de reactivos	X					
3	Suficiencia de reactivos	X					
4	Basada en aspectos teóricos de la variable	X					
5	Expresado en hechos perceptibles	X					
6	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
7	Formulado con lenguaje apropiado	X					
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
9	Secuencia lógica		X				
10	Calidad de instrucciones	X					

DNI: 41711539

Huánuco, 16/NOV/2021



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y SISTEMAS

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación : GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO SABIO

Experto 1. : Mg Milka Crespo Guardian

Experto 2. : Mg. Eva A. Medrano Fonseca

Experto 3. : Dra. Blanca Jor Simón Drey

RESUMEN DEL JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO	COEFICIENTE DE VALIDEZ	DECISIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	
		Instrumento válido	Instrumento no válido
1	90%	X	
2	96%	X	
3	94%	X	

Decisión:

Consideramos que el instrumento es **VALIDO** por lo que el coeficiente promedio (93.3%) supera a 70%.

Huánuco, 12/ENERO/2022

Milka Crespo Guardian
DNI: 22463404

Eva A. Medrano Fonseca
DNI: 22429489

Blanca Jor Simón Drey
DNI: 41711539

Ficha de validación experto 01							
N°	EVIDENCIA	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Operacionalización de la variable.	x					
2	Pertinencia de reactivos.		x				
3	Suficiencia de reactivos para medir la variable.	x					
4	Basado en aspectos teóricos de la variable.	x					
5	Expresado en hechos perceptibles.	x					
6	Adecuado para los sujetos en estudio.		x				
7	Formulado con lenguaje apropiado.		x				
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.		x				
9	Secuencia lógica.		x				
10	Calidad de instrucciones.	x					
	TOTAL	25	20	0	0	0	0

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{25 + 20 + 0 + 0 + 0 + 0}{50} = 0.9 = 90\%$$

Ficha de validación experto 02							
N°	EVIDENCIA	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Operacionalización de la variable.	x					
2	Pertinencia de reactivos.	x					
3	Suficiencia de reactivos para medir la variable.	x					
4	Basado en aspectos teóricos de la variable.	x					
5	Expresado en hechos perceptibles.		x				
6	Adecuado para los sujetos en estudio.	x					
7	Formulado con lenguaje apropiado.	x					
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	x					
9	Secuencia lógica.	x					
10	Calidad de instrucciones.		x				
	TOTAL	40	8	0	0	0	0

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{40 + 8 + 0 + 0 + 0 + 0}{50} = 0.96 = 96\%$$

Ficha de validación experto 03							
N°	EVIDENCIA	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Operacionalización de la variable.	x					
2	Pertinencia de reactivos.	x					
3	Suficiencia de reactivos para medir la variable.	x					
4	Basado en aspectos teóricos de la variable.	x					
5	Expresado en hechos perceptibles.	x					
6	Adecuado para los sujetos en estudio.		x				
7	Formulado con lenguaje apropiado.	x					
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.		x				
9	Secuencia lógica.		x				
10	Calidad de instrucciones.	x					
	TOTAL	35	12	0	0	0	0

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{35 + 12 + 0 + 0 + 0 + 0}{50} = 0.94 = 94\%$$

Experto 1	Coeficiente de validez	Decisión	
1	90%	➤ 70%	Válido
2	96%	➤ 70%	Válido
3	94%	➤ 70%	Válido
Promedio	93.30%		

Decisión: Consideramos que el instrumento es **VALIDO** por lo que el coeficiente promedio 93.3% supera a 70%.

Fuente: Córdova I. (2018). Instrumentos de Investigación. Editorial San Marcos

Anexo 5 Confiabilidad del instrumento

Padre de familia	RESULTADOS DE LA PRIMERA APLICACIÓN 14/07/2021																																			Puntaje
	Pregunta N°																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	160
2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	161
3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	160	
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	159	
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	163	
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	158
7	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	161		

Padre de familia	RESULTADOS DE LA SEGUNDA APLICACIÓN 18/08/2021																																			Puntaje
	Pregunta N°																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	159	
2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	161	
3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	160		
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	160		
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	162	
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	157	
7	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	161		

PUNTAJE DE LA PRIMERA APLICACION	160	161	160	159	163	158	161
PUNTAJE DE LA SEGUNDA APLICACIÓN	159	161	160	160	162	157	161

Coeficiente de confiabilidad: 0.89

Para interpretar la confiabilidad usamos:

ESCALA	CATEGORIA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0.90 \leq r \leq 0.99$	Confiabilidad muy alta
$0.70 \leq r \leq 0.89$	Confiabilidad alta
$0.60 \leq r \leq 0.69$	Confiabilidad aceptable
$0.40 \leq r \leq 0.59$	Confiabilidad moderada
$0.30 \leq r \leq 0.39$	Confiabilidad baja
$0.10 \leq r \leq 0.29$	Confiabilidad muy baja
$0.01 \leq r \leq 0.09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Córdova I. (2018, p 120)

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUÁNUCO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



CONSTANCIA DE APTO

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL, de fecha 24 de octubre de 2022 y en atención a la Tercera Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán tener una similitud máxima de 35% y en caso de artículos científicos en un máximo de 30%.

Después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del 33% encontrándose bajo los parámetros reglamentados.

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial:

**“GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA SANTO DOMINGO SAVIO”**

Tesistas

Bach. Ing. Ind. Kareen Nora Picón Ibarra

Bach. Ing. Ind. Vanessa Karla Grandez Ayala

Huánuco, 10 de mayo de 2023

Nérida del Carmen Pastrana Díaz
Directora de Investigación - FIIS



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

En Huánuco, a los 27 días del mes de ABRIL de 2023, siendo las 10:00 hrs, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: **GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO SAVIO**, presentado la Bachiller en Ingeniería Industrial: **VANESSA KARLA GRANDEZ AYALA**.

ASESOR DE TESIS: Dr. ROBERTO SIXTO PERALES FLORES.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dr. JORGE R. HILARIO CÁRDENAS.

SECRETARIO: Dr. GERARDO GARAY ROBLES

VOCAL: Mg. JOSÉ B. MALLQUI ALVARADO.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 78° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: 17** (DISCISETE) equivalente a la calificación de: MUY BUENO.
Quedando la Bachiller en Ingeniería Industrial: **VANESSA KARLA GRANDEZ AYALA:**
APROBADO

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

En Huánuco, a los 27 días del mes de ABRIL de 2023, siendo las 8:10 hrs, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: **GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO SAVIO**, presentado la Bachiller en Ingeniería Industrial: **KAREEN NORA PICON IBARRA**.

ASESOR DE TESIS: Dr. ROBERTO SIXTO PERALES FLORES.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dr. JORGE R. HILARIO CÁRDENAS.

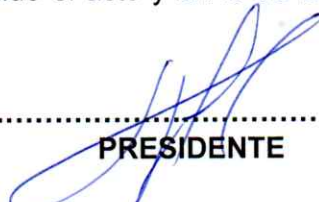
SECRETARIO: Dr. GERARDO GARAY ROBLES.

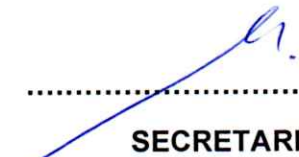
VOCAL: Mg. JOSÉ B. MALLQUI ALVARADO.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 78° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: 17** (DISCISIELE) equivalente a la calificación de: MUY BUENO

Quedando la Bachiller en Ingeniería Industrial: **KAREEN NORA PICON IBARRA:**
APROBADA

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Posgrado:	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------	----------	--------------------------	-----------	--------------------------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
Escuela Profesional	INGENIERIA INDUSTRIAL
Carrera Profesional	INGENIERIA INDUSTRIAL
Grado que otorga	
Título que otorga	INGENIERO INDUSTRIAL

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	GRANDEZ AYALA VANESSA KARLA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	937585633
Nro. de Documento:	43027452				Correo Electrónico:	vane_ruddy@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:	PICÓN IBARRA KAREEN NORA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	901700545
Nro. de Documento:	42495727				Correo Electrónico:	Kn_picon@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Apellidos y Nombres:	PERALES FLORES ROBERTO SIXTO						ORCID ID:	0000-0002-2502-9593			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	22419448			

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	HILARIO CARDENAS JORGE RUBEN
Secretario:	GARAY ROBLES GERARDO
Vocal:	MALLQUI ALVARADO JOSE BARTOLOME
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO SAVIO	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.	

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>
		Tesis Formato Patente de Invención		<input type="checkbox"/>
		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		<input type="checkbox"/>

Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTION	CALIDAD	SERVICIO
--	----------------	----------------	-----------------

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="text"/>





¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
--	-----------	--------------------------	-----------	-------------------------------------

Información de la Agencia Patrocinadora:	<input type="text"/>
---	----------------------

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 	
Apellidos y Nombres: GRANDEZ AYALA VANESSA KARLA	Huella Digital
DNI: 43027452	
Firma: 	
Apellidos y Nombres: PICÓN IBARRA KAREEN NORA	Huella Digital
DNI: 42495727	
Firma:	
Apellidos y Nombres:	Huella Digital
DNI:	
Fecha: 15-05-2023	

INDICACIONES PARA EL RELLENADO DEL FORMATO DE PUBLICACIÓN:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, resolución de sustentación Trabajo de Investigación o tesis (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda y rellenado digitalmente a computadora todos los textos, EN CASO DE LAS FIRMAS Y HUELLAS DEBE SER A PULSO, MAS NO COPIADO DIGITALMENTE.
- ✓ La fecha en este formato debe CONSIDERAR FECHA DEL DÍA QUE VA A PRESENTAR EN LA OFICINA O POSTERIOR A LA SUSTENTACIÓN del Programa de Segunda Especialidad de Educación.
- ✓ El color de letra considerar NEGRO y considerar únicamente a los 3 jurados que asistieron a la sustentación
- ✓ Considerar el código ORCID ID ingresando al enlace del recuadro correspondiente con nombres y apellidos del ASESOR.