



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS:

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO QUE BRINDAN LOS DOCENTES EN LA I.E.
N° 20395 “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA” – CHANCAY, 2018.”**

PRESENTADO POR:

TORRES REINOSO, DIEGO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis familiares y amigos quienes con atrevimiento me impulsaron a seguir perfeccionándome en este campo del saber.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas y a su plana docente por brindarme la oportunidad de ampliar mis conocimientos en este campo del saber administrativo.

RESUMEN

En el presente estudio se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018?; para lo cual se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente.

La metodología se enmarcó dentro de un tipo de investigación No Experimental de corte transversal, básica, nivel descriptivo y correlacional; la población estuvo conformada por 55 docentes, la muestra es de tipo probabilístico estratificada, aplicación de fórmula estadística con un total de 43 docentes. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, como instrumentos se aplicaron un cuestionario de gestión administrativa y un cuestionario sobre calidad del servicio educativo, aplicándose la escala de Likert.

El proceso estadístico se realizó en dos etapas: en la estadística descriptiva se elaboraron las tablas de distribución de frecuencias, el gráfico de barras y su respectivo análisis. Para la estadística inferencial, en la contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico de Spearman $r_s = 0,815$, con un $p_valor = 0,000 < 0,05$, nos muestra una relación alta positiva y estadísticamente significativa, se concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente.

Palabras Claves: Gestión administrativa, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

In the present study, the following general question was formulated: ¿What is the relationship between the administrative management and the quality of the educational service of the teaching staff in Educational Institution No. 20395 "Our Lady of Fatima" - Chancay, 2018?; for which the general objective was: To determine the relationship between administrative management and the quality of the educational service of the teaching staff.

The methodology was framed within a type of non-experimental research of transversal, basic, descriptive and correlational level; the population was made up of 55 teachers, the sample is of stratified probabilistic type, application of statistical formula with a total of 43 teachers. For data collection, the survey was used as a technique, as instruments were applied an administrative management questionnaire and a quality educational service questionnaire, applying the Likert scale.

The statistical process was carried out in two stages: in the descriptive statistics the frequency distribution tables, the bar graph and their respective analysis were elaborated. For the inferential statistics, in the hypothesis testing, the Spearman statistic $r_s = 0,815$ was applied, with a $p_value = 0,000 < 0,05$, it shows a highly positive and statistically significant relationship, it is concluded that there is a significant relationship between administrative management and the quality of the educational service of the teaching staff.

Keywords: Administrative management, quality of educational service.

ÍNDICE

	Pág.
TÍTULO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación del estudio.....	17
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Calidad de servicio.....	24
2.2.2. Fidelidad del cliente.....	42
2.3. Definición de términos.....	56

2.4.	Hipótesis.....	58
2.4.1.	Hipótesis general.....	58
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	58
2.5.	Variables.....	59
2.5.1.	Definición conceptual de las variables.....	59
2.5.2.	Definición operacional de las variables.....	59
2.5.3.	Operacionalización de las variables.....	61
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		63
4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	63
4.2.	Descripción del ámbito de la investigación.....	64
4.3.	Población y muestra.....	65
4.4.	Técnica e instrumentos para la recolección de datos.....	67
4.5.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	68
4.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	68
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		85
CONCLUSIONES.....		91
RECOMENDACIONES.....		93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		95
-	Bibliográficas.....	95
-	Revistas.....	98
-	Páginas web.....	98
ANEXOS.....		101

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las Variables	61
Tabla 2. Distribución de la población de docentes	65
Tabla 3. Distribución de la muestra de docentes	67
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad	68
Tabla 5. Interpretación del coeficiente de correlación	69
Tabla 6. Distribución de los niveles de gestión administrativa	70
Tabla 7. Distribución de la dimensión planificación	72
Tabla 8. Distribución de la dimensión organización	73
Tabla 9. Distribución de la dimensión dirección	74
Tabla 10. Distribución de la dimensión control	75
Tabla 11. Distribución de los niveles de calidad de servicio educativo	76
Tabla 12. Distribución de la dimensión eficacia	77
Tabla 13. Distribución de la dimensión eficiencia	78
Tabla 14. Distribución de la dimensión funcionalidad	79
Tabla 15. Correlación de las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo	80
Tabla 16. Correlación de las variables planificación y calidad del servicio educativo	81
Tabla 17. Correlación de las variables organización y calidad del servicio educativo	82
Tabla 18. Correlación de las variables dirección y calidad del servicio educativo	83
Tabla 19. Correlación de las variables control y calidad del servicio educativo	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Croquis de la I.E. N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.	65
Gráfico 2. Distribución de los niveles de gestión administrativa	71
Gráfico 3. Distribución de la dimensión planificación	72
Gráfico 4. Distribución de la dimensión organización	73
Gráfico 5. Distribución de la dimensión dirección	74
Gráfico 6. Distribución de la dimensión control	75
Gráfico 7. Distribución de los niveles de calidad de servicio educativo	76
Gráfico 8. Distribución de la dimensión eficacia	77
Gráfico 9. Distribución de la dimensión eficiencia	78
Gráfico 10. Distribución de la dimensión funcionalidad	79

INTRODUCCIÓN

Actualmente la educación afronta varios retos para posesionarse en las instituciones encargada de formar a las nuevas generaciones de ciudadanos, basados en valores morales, éticos y respeto a la vida que estén preparados para afrontar los retos de la sociedad y de un mundo globalizante que cada vez más se convierte en un mundo global, excluyente y competitivo, para lo cual es necesario ofrecer una calidad educativa, tema que es objeto de investigaciones y controversias por parte de diversos sectores de la sociedad, en cuanto cada uno de ellos asume diferentes actitudes de lo que debe entenderse como gestión administrativa de calidad.

Es decir, existe consenso entre los investigadores que la gestión educativa comprende tres aspectos: la gestión institucional, administrativa y pedagógica. Pero estos tres aspectos requieren ser convenientemente dirigidos para que la institución educativa logre desarrollarse adecuadamente y alcance los objetivos educativos de calidad que se haya trazado y por ende encontrar la satisfacción del usuario como producto del servicio de calidad que recibe.

De otro lado, la débil capacitación para el desempeño de docentes y autoridades en cuanto a la gestión administrativa hará que tengamos improvisación en el manejo de las instituciones, siendo esto un motivo para que no haya voluntad en la comunidad educativa para el mejor desenvolvimiento.

La investigación reviste gran importancia porque permite conocer y establecer los niveles de calidad de gestión administrativa en los docentes con un perfil innovador, líder e investigador, que contribuya a la determinación o esclarecimiento de la problemática de la gestión administrativa y calidad del servicio educativo.

El esquema está dividido en cinco capítulos, cada uno de ellos desarrollado con sus respectivas características que a continuación las detallo:

En el Capítulo I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN se desarrolla el Planteamiento del problema, Formulación del problema, objetivos de la investigación, Justificación del estudio y Limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II MARCO TEÓRICO, se expone los Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Hipótesis y Variables.

En el Capítulo III METODOLOGÍA se analiza el Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnica e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y Plan de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV RESULTADOS se elaboran las tablas y gráficos de los resultados de la aplicación de los instrumentos.

En el Capítulo V DISCUSIÓN se analiza la discusión de los resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas de acuerdo a las normas de redacción APA (6ta edición).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A pesar de los esfuerzos realizados en los últimos años por organismos internacionales como la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el marco del proyecto principal de educación y la difusión de programas de reformas educativas y de mejora de la calidad educativa, las informaciones más recientes muestran que existe un conjunto importante de aspectos pendientes o carencias que afectan a la educación a nivel mundial.

La gestión administrativa como parte del cambio dentro de una institución educativa debe mantenerse de manera coordinada y con apertura a la participación de todos los agentes educativos, permitiendo proyectar un mejor trabajo institucional. Asimismo se debe establecer entre la toma de decisiones, estrategias, cambios innovadores, inculcar el trabajo en equipo, visión participativa, tener en vigencia y actualización los recursos financieros y técnicos para el impulso de proyectos institucionales e innovadores para mejorar la calidad de servicio educativo (García y Falcón, 2009).

En el ámbito nacional, la consecuencia de la inadecuada calidad del servicio educativo es que las brechas de desigualdad se amplían año tras año, tal y como lo menciona el Ministerio de Educación, el análisis comparativo de las consecuencias de los estratos nos confirma que se conservan las grandes brechas de distinción entre los colegios polidocentes y multigrado, urbanos y rurales, públicos y privados. Lo cual obtiene una especial mirada del medio y de la sociedad en su conjunto, ya que, lo que se quiere es lograr un desarrollo democrático del país, se deben realizar esfuerzos para lograr una equidad en el servicio educacional que se vea reflejado en hechos precisos en la escuela y en el aula de clase.

Comprensiblemente, la certeza más clara del bajo nivel del servicio educativo es el resultado alcanzado por los estudiantes peruanos en la prueba PISA (Programme for International Student Assessment) que evalúa el nivel de logro alcanzado por los estudiantes.

En las instituciones educativas del distrito de Chancay, existen varias dificultades por los que tiene que atravesar la gestión institucional al no existir entendimiento en sus aspectos tan importantes como son la gestión pedagógica, organizativa, administrativa y en lo concerniente a la vinculación con el contexto, debido a que muchas veces la falta de comunicación entre personal administrativo y mantenimiento en cuanto a su infraestructura y equipamiento educativo presentan bajas relaciones interpersonales y un liderazgo pobre que realizan los directivos y docentes.

Se debe tomar en cuenta que la dirección de la institución educativa debe conseguir que el personal se comprometa y demuestre afecto a su plantel, se identifique, la sienta suya y exista la necesidad de hacer de ésta la mejor institución de todas, con la buena conducción de la Gestión y Administración del Director, con dedicación, creatividad y desinterés de los docentes que busca la mejora de la calidad del servicio

educativo de cada una de las instituciones educativas. Es decir, se trata de una gestión donde se brindan procesos educativos que traspasan todas las acciones y espacios de la institución, desde el aula hasta la vida institucional, comenzando con aspectos rigurosamente pedagógicos, hasta los diferentes universos, dimensiones y procesos organizacionales que permiten o no una enseñanza y unos aprendizajes con diferentes características.

El problema que aqueja a la I.E. N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, es que se ha logrado identificar e involucrar a la gestión administrativa del plantel y a su comunidad educativa en su propósito de optimizar en lo que respecta a la calidad de su servicio educativo, lo que vendría hacer “La Comunicación”.

Su problema de comunicación o la falta de esta; principalmente es responsabilidad del área administrativa, específicamente del jefe de área que en este caso sería el director del plantel.

La situación actual de la I.E. N° 20395, consiste en la inconformidad por parte de los padres de familia al pedir información sobre temas, como el destino de todos los ingresos económicos, los programas de estudio que los estudiantes están obligados a realizar, como también la forma en que se está llevando a cabo los programas de salud y alimentación escolar como Qaliwarma, esta información debería ser compartida con los padres de familia por parte del área administrativa del plantel en las reuniones que realizan, pero en muchos de los casos no brindan un informe detallado o simplemente omiten hablar de este tema, llevando así a que los padres de familia busquen respuestas en la plana docente, que en muchos de los casos ignoran igual o menos de los temas que los padres.

El personal docente, de servicio, y de disciplina no está ajena al problema de comunicación, debido a que no se les informa

adecuadamente sobre los talleres, programas y gestión de los recursos que está llevando a cabo el área administrativo, lo que es peor, a los mismos miembros del área administrativa y hasta el subdirector, desconocen detalladamente sobre las gestiones que se llevan a cabo o que solo obtienen una información escasa, esto como es de esperar trae consigo desconfianza y rumores negativos, desestabilizando el desarrollo educativo, que al final termina divulgándose hasta los padres de familia, generándose problemas y un mal clima institucional perjudicando la calidad de servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

Se observa que por los inconvenientes que existen en la institución educativa, el desempeño de los docentes es ineficiente, ya que se resisten a participar en la elaboración de los documentos normativos, en participar en las comisiones para el buen desarrollo institucional; y se limitan solo al trabajo en aula, evitando el compromiso de participar en actividades de la comunidad; se puede observar también que no se resisten a ser supervisados y monitoreados de manera constante.

Ante estas problemáticas los estudiantes son los más afectados debido a la ineficiente gestión administrativa que se viene desarrollando, la forma de ejecución de los talleres y programas, la falta de actualización de los docentes y la voluntad en el desempeño de sus funciones, todo esto se relaciona directamente con la falta de calidad de servicio educativo que brindan, dejando como resultado la poca competitividad con otras instituciones de la localidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.
- Identificar la relación entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

- Precisar la relación entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.
- Analizar la relación entre el control y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En lo teórico se justifica, ya que el estudio permitió comprender el aspecto teórico sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, se refiere al resultado teórico que podrá trascender e incorporarse como fundamento científico y además sirvan para cubrir vacíos o espacios referentes a las variables de estudio.

Partiendo que la calidad de servicio educativo está concebido como un proceso social, el presente estudio tiene **justificación práctica** por cuanto sus resultados en la aplicación de los instrumentos, lo cuales pueden ser utilizados en otras investigaciones si se desea evaluar las variables en las instituciones de Educación Básica Regular, pueden servir para poder comparar con otras investigaciones.

Es decir, se emplearon instrumentos validados para la recolección de datos para ambas variables de estudio dirigido a los docentes, esta información fue muy valiosa para conocer la relación constante que existe entre ambas variables considerando la opinión de los docentes ya que son los conductores del proceso de la calidad del servicio educativo.

La investigación presenta **relevancia social**, debido a que la calidad educativa es una de los términos más utilizados en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. La realidad actual describe a la sociedad que se encuentra en pleno proceso de cambio o transformación. La

institución educativa forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta a la comunidad; por ello está sujeta a cambios sociales, económicos y culturales del medio o entorno en el que se encuentra. Como institución, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad por lo que el estudio de estos procesos es relevante hoy en día.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En el proceso de elaboración de la investigación se han presentado diferentes limitaciones las cuales han sido superadas con el transcurrir del tiempo, estas son:

- Dificultad al recopilar información del marco teórico actualizada, se encuentra información desfasada e inclusive del siglo pasado.
- Existe pocas investigaciones con las variables de estudio desde la percepción del docente, mayormente se encuentran desde percepciones del estudiante y padre de familia.
- El costo del presupuesto se elevó fuera de lo planificado al necesitar un asesor metodológico que me explique el diseño de investigación del presente estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Rojas (2015), en su tesis titulada “*Estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los Centros de Educación Inicial Bolivariano del Municipio Pedro Gual, Estado Bolivariano de Miranda*”, Venezuela. Se tuvo como fin programar estrategias que ayuden permitan optimizar la gestión administradora de los directivos de los Centros de Educación Inicial Bolivarianos del municipio Pedro Gual, Estado Bolivariano de Miranda. La metodología se plasma en un estudio de Campo, enfoque cuantitativo, nivel deductivo, la población estuvo compuesta por 5 directivos de los centros de educación inicial bolivariana a quienes se le aplicó un cuestionario escala tipo Likert de 30 ítems. Se llegó a la conclusión que los directivos de las instituciones, en su mayoría están en condición de encargados, tienen pocos años de servicio desempeñando la función directiva, su nivel de conocimiento en materia de gerencia educativa es muy poca y sus relaciones de comunicacionales con el personal que está a su cargo

es muy deficiente. Los directivos están dispuestos en la búsqueda de soluciones, para lograr recursos que hagan factible la propuesta. Se exhorta poner en práctica la propuesta.

Tumino y Poitevin (2013), realizaron un estudio sobre la “*Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*”, Argentina. Se tuvo como propósito la elaboración de un instrumento de evaluación que ayude a la medición de la calidad de servicio en la educación superior universitaria, investigación corte cuantitativo, transversal y correlacional, participaron 450 alumnos. Sus principales resultados indican que al realizar la correlación según el análisis de regresión se pudo hallar con un nivel crítico de significancia de 0,000 que las variables están linealmente relacionadas. Del mismo modo, se ha podido observar que uno de los factores que presenta mayor importancia es la que corresponde a la organización de la enseñanza con un 18% de aceptación, solo un 30% de los encuestados manifestaron que importante la calidad de servicio para su formación. Por último, se pudo hallar que los estudiantes manifiestan que los esfuerzos invertidos por las facultades en lo concerniente a infraestructura y actualización docente elevan la calidad de servicio y son apreciadas por los estudiantes.

Campos y Loza (2011), en su tesis titulada “*Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*”. Ecuador. Se tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011, la investigación se desarrolló con un diseño no experimental, transversal, tipo explicativo causal, la población estuvo conformada por 50 colaboradores de la biblioteca municipal. Para ello se aplicó una guía de análisis para captar datos y resolver los objetivos planteados. Se concluye con lo siguiente: Se

presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión administrativa que nos ayude a implementar procesos. Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real. Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Pizarro (2017), en su tesis titulada “*Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*”; Lima. El propósito ha sido establecer las discrepancias de la Calidad del servicio educativo según los alumnos del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. El estudio se ha realizado bajo un enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, de diseño no experimental descriptivo comparativo, una población de 250 alumnos y con una muestra de 152. Para recolectar datos se aplicó como instrumento una encuesta el cual ha sido validado por juicio de expertos. Resultados: Existen diferencias significativas entre la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica con una significancia menor a 0,05.

Ortiz (2016), en su investigación titulada “*Gestión de la calidad administrativa y su relación con el nivel de desempeño docente en la IE N° 0006 “Aplicación” de Juanjuí – 2016*”, Juanjuí. El propósito del estudio ha sido comprobar la correlación entre la calidad de la gestión administrativa y el nivel de desempeño docente en la IE N° 0006 “Aplicación” de Juanjuí. La metodología se ha desarrollado con un enfoque cuantitativo, diseño No Experimental, transeccional, tipo básica, nivel descriptivo y correlacional, método hipotético deductivo, con una muestra de 26 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta como instrumentos se emplearon dos

cuestionarios según las variables de estudio con un nivel alto confiabilidad. Se concluye según las deducciones alcanzadas que demuestran una clara asociación significativa entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente, donde la hipótesis calculada es $\chi^2 = 17,500 > \chi^2 = 16.92$; con una significancia menor a 0,05, con 8 grados de libertad, demostrando asociaciones significativas entre las variables de estudio.

Baca (2015), en su investigación titulada “*Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC – 2015*”, Lima. Se tuvo como finalidad determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la RED 07. La investigación se enmarca en un diseño no experimental, transversal, tipo básica, de nivel descriptivo, y el enfoque es cuantitativo. La muestra es censal conformada por 277 docentes de las instituciones educativas de la RED 07 DREC – 2015. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los docentes. Para la validez de los instrumentos se empleó el juicio de expertos y para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Crombach que salió alta en ambas variables: 0,952 para la variable Gestión Administrativa y 0,929, para la variable Calidad. En la presente investigación se arribó a la conclusión, que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en las instituciones educativas de la RED 07 DREC – 2015. Se aplicó el estadístico de Spearman $r_s = 0,725$ con un nivel alto de correlación y estadísticamente significativa.

Conde y Lanfora (2014), en su tesis titulada “*La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las Instituciones Educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el periodo 2014*”, Lima. Se plasmó como objetivo determinar la relación de la actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las instituciones educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el periodo 2014. Se desarrolló

con un diseño no experimental, transversal, de tipo básico sustantivo; se trabajó con una población finita y una muestra censal correspondiente a 67 docentes de las instituciones educativas indicadas. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicaron la Escala de Autoevaluación de las Actitudes Laborales de Luis Arana (2012) y el Test de Gestión Administrativa de Regina Huamán (2012). Se concluye que existe una influencia significativa de la actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las instituciones educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín, aceptándose la hipótesis alterna rechazándose la hipótesis nula por lo tanto existe influencia significativa, tal como lo demuestra el estadístico de Spearman $r_s = 0,506$ con un nivel moderado de correlación y estadísticamente significativa.

Alarcón (2013), en su tesis titulada "*Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*", Lima. Se tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana. La metodología se desarrolló con un enfoque cuantitativo, diseño No Experimental Transeccional, nivel descriptivo correlacional, la población está conformada por las 5 instituciones privadas de Lima Metropolitana, la muestra es intencionada selección de 5 Instituciones con 2 Directivos por cada una. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados nos describen que el 10% de los Directivos casi siempre se encuentran comprometidos con la gestión de calidad y el 90% de los Directivos siempre están identificados con la gestión de calidad. Se concluye en conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que alcanzan las instituciones privadas, se puede decir que es preciso, ya que las acotaciones de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera conveniente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.1.1. Teorías y/o enfoques de la gestión administrativa

a) Teoría clásica de Fayol

La teoría clásica de la administración tiene un enfoque sistemático integral, es decir, su estudio abarca todos los círculos de la empresa, ya que para Henri Fayol era principal la producción y la venta; además el propio financiamiento como el aseguramiento de los bienes en la organización. Se consideran la organización y sus elementos como un sistema interdependiente.

Para Fayol, el trabajador al igual que el director son piezas fundamentales y por ello deben ser considerados para establecer una única energía, una unidad, un espíritu de equipo. Esta teoría surge de la obligación de constituir una doctrina científica en la administración con el propósito de estructurar un conocimiento. En las empresas los jefes son imprescindibles, porque ellos asumen las responsabilidades del grupo de trabajadores; poseen preparación en la dirección así como en la planeación de actividades, jefes con un gran soporte de conocimientos respecto a su área como de la práctica administrativa y que al mismo tiempo integran juicio y conducta digna de una autoridad competente.

Fayol citado por Torres (2014), señala que “la teoría clásica se centra en definir la estructura que garantiza la eficiencia de los integrantes involucrados, ya sean la organización (sección, departamento) o individuos (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas)” (p. 97). El ejercicio administrativo no es una carga para las autoridades, sino una responsabilidad compartida con los trabajadores. Fayol forma un escenario adecuado para la eficiencia administrativa generando utilidades para la empresa. Este escenario es respaldado por instrumentos de investigación y aplicación de la práctica administrativa mencionada como proceso administrativo (planificar, liderar, coordinar, prevenir y controlar). En resumen, una organización de 14 principios

administrativos, un estudio de las funciones del sistema en la empresa; establece, así, un perfil necesario de un gerente y en relación con las funciones que desempeña, y una filosofía integral de la práctica administrativa como ciencia y como materia de estudio en instituciones de educación. Estos principios según Fayol son los siguientes:

- Segmentación del trabajo: Se trata de la especialización de las actividades.
- Autoridad y responsabilidad: Consiste en la disposición de administrar la autoridad de hacerse respetar y la responsabilidad es un resultado de la autoridad.
- Disciplina: Es el acatamiento, dinamismo, constancia y presencia de códigos externos de adecuado respeto a los convenios establecidos entre la empresa y sus agentes.
- Unidad de mando: Las órdenes hacia un trabajador debe ser dado solo por un superior, no más de dos, conllevando ello, a la dualidad de mando y generando conflictos.
- Unidad de dirección: Un solo programa para el grupo de operaciones que posean un mismo objetivo, un solo ser.
- Subordinación del interés individual al general: Prevalencia del interés grupal, de la organización, ante los beneficios personales.
- Remuneración al personal: El sueldo debe ser justo y equitativo, en lo posible.
- Descentralización versus centralización: Los directivos pueden encomendar funciones en sus subordinados, en la medida en que sea posible, de acuerdo con la función, el empleado y la carga laboral del supervisor y del inferior.
- Jerarquía: En este principio de jerarquía, contiene los niveles de autoridad y comunicaciones que deben respetarse para evitar las ineficiencias y los conflictos. El autor expresó que el abuso en esta materia origina burocratismo o lentitud administrativa.
- El orden: Es especificar la información y ejecutar actividades de un proceso en la secuencia preestablecida.

- La equidad: Los jefes deben de ser justos. No obstante, la justicia no es disciplinada. El juez debe poseer la voluntad constante de ser objetivo.
- Estabilidad del personal: Presenta relación con el desarrollo que el trabajador o miembro posee en el aprendizaje y dominio de su trabajo.
- La iniciativa: Las organizaciones deben tomar en cuenta la iniciativa de sus empleados, de lo contrario serán de corta vida y estáticas, debido a que pueden ser superadas por otras organizaciones.
- Unión del personal: La cohesión personal tiene la unidad de personal para crear espíritu de grupo.

En síntesis, este enfoque realizado por Fayol fue el que heredó de la administración que, en conformación con la teoría científica de Taylor, conformó un consistente conocimiento de la administración durante varias décadas.

b) Teoría de las relaciones humanas de Mayo

Con la escuela clásica se llegó a la conclusión que el ser humano se motivaba por una necesidad económica, siendo esta conclusión contrariada por algunos autores del tema; por ende se ha seguido trabajando en la búsqueda de criterios actualizados y al mismo tiempo tomando en consideración otros aspectos, resultando algunas conclusiones importantes.

La teoría de las relaciones humanas, propuesta por George Elton Mayo, realza la relevancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y plantea una estrategia para optimizar a la organización elevando la satisfacción del integrante de la misma y para crear una organización que ayude a los individuos a obtener su potencial. El enfoque de las relaciones humanas se desarrolla, como resultado de las regulaciones exactas de la observación frustrante de la teoría clásica.

El florecimiento de la teoría clásica sobre las relaciones humanas ha determinado un cambio paradigmático importante. Las dos teorías son diferentes haciendo énfasis en cambios muy diversos que perjudican a las manifestaciones de organización. Los integrantes del campo de la teoría clásica denigraron a los defensores de la teoría de las relaciones humanas, refiriéndose a ellos como los “muchachos contentos”, implicando que sólo querían agradar a los trabajadores y se angustiaban por el bienestar financiero de la empresa.

La competitividad entre los dos aspectos aún existe, aunque de manera poco agresiva, dado que cada campo ha acudido por lo general a reconocer la legitimidad del otro. Las empresas industriales, las militares, las agencias del gobierno e incluso las instituciones educativas a menudo simbolizan el acercamiento clásico a la dirección.

La teoría de las relaciones humanas disputó de manera eficaz con la teoría clásica y constituyó su legitimidad por medio de la evidencia proporcionada por una serie de experimentos sobresalientes que se conocieron como los estudios Hawthorne.

Los estudios de Hawthorne

Primera fase del experimento de Hawthorne:

En 1925 comenzó el primer estudio de Hawthorne, que duró aproximadamente tres años, se condujo la iluminación en las áreas de trabajo para determinar los efectos de los cambios de iluminación sobre el rendimiento del trabajador. Se escogieron dos grupos de trabajadores que realizaban la misma operación, en condiciones idénticas: el primer grupo de observación trabajó bajo la intensidad variable de luz, en tanto el segundo grupo de control realizó sus labores con baja intensidad de luz constante. Finalmente los experimentos esperaban encontrar el establecimiento de la luz ideal para la productividad máxima de los trabajadores.

Después de descubrir la cantidad de cómo aumentar o disminuir la luz dio como resultado incrementos en la productividad, los investigadores llegaron a la conclusión de que la producción del trabajador no estaba relacionada con el cambio en el nivel de iluminación, sino que se debía al hecho de que los trabajadores estudiados reaccionaban al hecho de ser observados. La atención de la que eran objeto influyó sobre los trabajadores para aumentar su desempeño laboral. Las personas tienden a responder de maneras artificiales cuando saben que les observa.

Segunda fase del experimento del Hawthorne:

En abril de 1927, para constituir el grupo de observación (o grupo experimental) fueron seleccionadas seis jóvenes de nivel medio, ni novatas, ni expertas: cinco jóvenes montaban los dispositivos, mientras la pieza sexta se suministraba la pieza necesaria para mantener un trabajo continuo.

El estudio llevado a cabo con el grupo experimental se dividió en doce periodos para observar cuáles eran las condiciones de rendimiento más satisfactorias.

Tercera fase del experimento de Hawthorne:

Los siguientes experimentos comenzaron en 1928. Se diseñaron para explorar el efecto de los sentimientos de los trabajadores hacia sí mismos, sus trabajos y sus grupos de trabajo sobre el desempeño laboral. En vez de manipular las condiciones laborales, como en los estudios previos, los investigadores realizaron entrevistas de "ventilación" anónimas y no dirigidas, con los trabajadores, los que se pedía expresar sus sentimientos acerca de sí mismos y de sus trabajos.

Cuarta fase del experimento de Hawthorne:

En 1931 comenzó el último de los estudios de Hawthorne. Los investigadores registraron las actividades de los trabajadores para determinar las influencias sociales sobre el comportamiento del trabajador. Por ejemplo, registraron varias instancias de cooperación instantánea. Asimismo observaron que las tasas de producción entre los trabajadores eran considerablemente consistentes. Los investigadores dedujeron que los trabajadores habían desarrollado un conjunto amplio de normas y rutinas para cumplir sus tareas. Los miembros del grupo ejercían presión social unos sobre otros para conformarse con las normas informales del grupo.

Este enfoque de relaciones humanas formulaba otra versión que consistía en que el hombre se motivaba por sus necesidades sociales y que la compulsión del grupo era un factor importante también.

2.2.1.2. Definiciones de gestión administrativa

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2011), sostiene que la gestión administrativa “es la administración de los recursos económicos, humanos, materiales, de tiempo, procesos técnicos, de seguridad e higiene y control de la información, cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones” (p.33). Esta definición resalta el ejercicio que se tienen para desempeñar la función de dirección en la empresa.

Del mismo modo, Ramos (2010), define a la gestión administrativa como:

Un proceso social coherente con la sustentación, creación, estímulo, control, unificación de la voluntad del ser humano y material organizado formal o informal dentro de un proceso unificado y la supervisión, para cumplir fines predeterminados del sector educativo. Establecen un grupo sistemático de medios, funciones, procedimientos, tareas, técnicas y riquezas medios necesarios para lograr la

máxima eficacia y eficiencia, en la realización de las tareas educativas (p. 28).

Por otro lado, García (2009), refiere que la gestión administrativa es “el proceso de plantear y conservar un entorno en el que, trabajando en grupo de personas se cumple competentemente el propósito planeado” (p. 161). Siendo este proceso la acción concreta a ejecutar en la organización con un propósito delimitado.

Para Molocho (2010), la gestión administrativa es “el sistema o serie de actividades estratégicas y procedimentales para la realización de los procesos de gestión y el logro de los objetivos previstos por la institución o la empresa” (p. 49).

En síntesis, el hombre constantemente se relaciona con su medio, sin embargo cuando el entorno presenta dinamismo puede perturbar la serenidad o la situación en la que se encuentre influyendo de manera externa e interna. Es decir, la gestión administrativa está vinculada con las tareas que se desempeñe para proporcionar, con ocasión, los recursos humanos, material y financiero disponible para conseguir el objetivo de la organización, así como con la multivariada demanda cotidiana, el conflicto y la negociación, con el objetivo de sincronizar los intereses individuales con el institucional.

2.2.1.3. Importancia de gestión administrativa

La labor de transformar una sociedad mejor en el aspecto económico, normas sociales mejoradas y la constitución de un gobierno eficiente, es el desafío de la gestión administrativa actual.

El control de la compañía está a cargo de una administración positiva; en gran medida, la determinación y la satisfacción de muchos fines económicos, políticos y sociales descansan en la experiencia del administrador.

La administración coloca en orden los esfuerzos en una situación compleja, donde se requiere un mayor acaparamiento de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la ejecución del objetivo en la organización. Este hecho sucede en la administración pública, ya que dado el rol relevante que cumple en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez mayor absorción de actividades que inicialmente estaban delegadas al sector privado, la administración pública se ha conformado en la organización más importante de un país.

El esfuerzo en conjunto donde la gestión administrativa adopta su significado más preciso y elemental, ya sea sociales, religiosas, políticas o económicas, toda organización se encuentra relacionada con la administración para ejecutar sus fines; de la adecuada o inadecuada gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

2.2.1.4. Dimensiones de gestión administrativa

Las dimensiones que presenta la gestión administrativa tienen por objetivo desarrollar herramientas en diferentes ámbitos de la estructura organizativa, desde la planificación, organización hasta la dirección y control que se desempeña la dirección. A continuación se desarrolla las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Planificación

Una institución educativa en la elaboración de la planificación debe tener en cuenta el desarrollo estratégico que se hallan a mediano y largo plazo. Así define Ramos (2010), que la planificación es considerada como:

Un proceso que permite a una institución prever anticipadamente qué se quiere lograr, cómo, cuándo, con quién y con qué hacerlo. A partir de los objetivos

institucionales anunciados, expresando, eligiendo y priorizando alternativas de solución, todo ello desde una configuración participativa y democrática, que asevera una responsabilidad e identificación de todos los agentes de la comunidad educativa con la proposición planificada (p.32).

Para que el proceso de planificación se concrete con éxito, se necesita poseer insumos, estos son elaborados a partir de recabar información de la realidad, esto se registra en instrumentos que permiten priorizar las necesidades y reconocer los intereses y expectativas de la población, de la comunidad en el lugar donde esté ubicado.

Debido a ello, la institución educativa para elabora un diagnóstico, fijar metas, elaborar las líneas de acción a continuar y reconocer los recursos que posean tales como:

- Elaboración del diagnóstico en su realidad involucra el reconocimiento de las perspectivas, flaquezas, intimidaciones y oportunidades que la comunidad educativa posea, en el aspecto socioeconómico, cultural y educativo.
- El establecimiento de las metas, son elementos que se plantean en la institución educativa en correspondencia con el Plan Estratégico.
- Las líneas de acción, son directrices que dirigen la gestión y que posibilitan la implementación del Plan Estratégico e incide directamente en la organización de la institución educativa.
- Los medios, son los insumos y las capacidades del director para desempeñarse en su gestión. Estos pueden ser humano, material y financiero.

Proyecto Educativo Institucional (PEI): El Ministerio de Educación (2011), lo define como “la carta de navegación de las instituciones educativas, en donde se especifican entre otros aspectos los principios y fines, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes y estudiantes y el

sistema de gestión” (p. 42). Según lo estipulado en el artículo 14 del decreto 1860 de 1994, la institución educativa con participación de la comunidad educativa deben elaborar y ejecutar un Proyecto Educativo Institucional que permita desarrollar cómo lograr los fines de la educación estipulados por la ley, considerando la condición social, económica y cultural de su entorno. Este proyecto elaborado por la institución educativa responde a las condiciones y necesidades de los estudiantes, de la comunidad local, de la región y del país, poseer, finalmente, un proyecto delimitado, factible y evaluable.

El PEI lo compone la identidad que es definida como los antecedentes de la institución educativa donde están incluidas la reseña histórica la visión, la misión, los valores y las creencias de la I.E. Por otro lado, la identidad definido por Neyra (2010) consiste en:

La característica principal de la institución educativa, es señalar sus rasgos distintivos en valores, principios, desempeño y resultados en función a las necesidades de nuestros estudiantes y las demandas del contexto. Presenta los lineamientos de acción de la escuela y los factores que señalan el tipo de servicio que se brinda a nuestros educandos con la finalidad de lograr el perfil ideal del mismo (p.26).

El diagnóstico: El propósito elemental es manifestar la realidad, ello mediante el análisis situacional de un contexto específico, en un determinado momento y a través de ello generar un cambio del proceso; de este modo caracterizarse como confiable y naturalmente generador del cambio. El Ministerio de Educación (2011), indica que el diagnóstico es:

Un mecanismo técnico y gerencial que le permite a un colectivo humano investigar, interpretar, analizar información determinada sobre la institución, discutir e intercambiar ideas y experiencias fundamentadas sobre la

situación actual y real al interior o en el contexto de una institución o programa en particular, con la finalidad de conocer plenamente sus posibilidades de desarrollo, innovación y competitividad para el éxito de la misión institucional (p. 66).

Asimismo, la participación de la comunidad es fundamental para promover en esta una actitud de toma de conciencia del problema, necesidad y expectativa y, por esto, una disposición para lograr el cambio deseado por ellos mismos.

Propuesta Pedagógica: Viene a ser el conjunto de decisiones adoptadas por los actores educacionales sobre la forma como deben dirigirse el proceso de enseñanza y aprendizaje en la institución educativa. Además, contiene un conjunto de ideas que van a regular y orientar los procesos educativos que se realizan en la institución.

En otras palabras, la propuesta pedagógica establece de acuerdo al Ministerio de Educación (2011), un “enfoque y las opciones metodológicas respecto a los aprendizajes y la enseñanza en la institución. Los componentes de la propuesta pedagógica son el enfoque pedagógico y el proyecto curricular” (p.75).

Propuesta de Gestión: Es el conjunto articulado de la característica, política y proceso de la organización que contiene en la práctica el planteamiento pedagógico que se plantea desarrollar la comunidad educativa.

La propuesta de gestión institucional tiene sentido si favorece, facilita y genera la posibilidad el logro del fin, los objetivos y el perfil de la propuesta pedagógica. Las definiciones delimitadas a un sentido administrativo o técnico, puesto que comprenden creencia, valores, intereses y afectos de los integrantes de la comunidad educativa.

Del mismo modo, se expresa lo que comprendemos por gestión educativa, al modelo que orienta las acciones de la institución, así como las políticas de la organización que modela y estructura a la comunidad educativa, en función de los valores que establecen la convivencia. Estas políticas son planteadas normativamente dado que manifiestan las necesidades de la institución; las cuales pueden ser explícitas o implícitas.

Dimensión 2: Organización

Dentro de las teorías de organización se encuentra la organización informal que tiene su principio en la necesidad de la persona de relacionarse con un grupo específico, en el cual cada persona tiene un papel que le satisface. Además, el grupo elegido tiene intereses comunes y la organización formal considera al grupo humano como el centro de las organizaciones.

La organización es definida por Chiavetano (2012), como “la determinación de las interrelaciones entre los órganos o cargos, definidos de manera lógica por medio reglamentos de la organización y de normas directrices que ayuden al logro de sus objetivos” (p. 78). El trabajo se realiza en función de la estructura organizativa elaborado por la institución donde se expresa la ubicación de los miembros de la comunidad indicando los niveles de autoridad, coordinación, asesoría y apoyo y las funciones que la delimitan según lo estipulado en el Manual de Funciones, donde se describen las funciones generales de la institución educativa y las funciones específicas de cada puesto. Asimismo, determina el lugar del establecimiento de los cargos en la misma estructura; además, requiere el límite jerárquico y jurisdiccional de cada unidad y constituye las relaciones funcionales. La descripción de las funciones tiene las características de orden, precisión y descriptiva, de esta manera, cada integrante de la comunidad educativa,

pueda situar sus propias funciones y las de otros miembros, y las responsabilidades que ellas generan al establecerse.

Dimensión 3: Dirección

La dirección es un componente de la administración en el que se desarrolla la realización eficaz de la planeación por medio de la autoridad del administrador, llevada a cabo por medio de las decisiones, ya sea tomada frecuentemente de forma directa, delegando dicha autoridad, y observando paralelamente que se efectúen de manera adecuada las órdenes presentadas.

La esencia de la administración es coordinar; todo administrador debe buscar coordinar. Robbins y Coullter (2010), señalan que la dirección es “necesaria dentro de esa coordinación, pero no es la coordinación misma, sino una de sus causas aunque sea la más importante” (p. 75). Por ello, la coordinación surge no para dirigir sino que la dirección se sujeta para coordinar, entonces dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo.

Desarrollo personal: Cuando en el individuo surge la sensación de tranquilidad consigo mismo, es muy factible que esto se exprese en su entorno personal y laboral. El trabajador que goza de salud y de equilibrio emocional, en sus actividades laborales se desempeñará de manera más exitosa y productiva, debido a la sensación de motivación, su esfuerzo se verá justificado.

Algunos individuos, en el ambiente laboral, contabilizan intensamente el tiempo que necesitan para culminar su jornada. El sentimiento de hastío, desmotivación y desgano del trabajo, sin embargo, ¿de qué manera se puede mejorar esta actitud? El crecimiento o desarrollo personal promueve la creatividad, el liderazgo y la organización de los individuos.

El desarrollo de esta actividad tiene por objetivo que la persona sea una persona completa e íntegra. El individuo al alcanzar una estabilidad emocional, mejora su bienestar personal y laboral; asimismo

eleva su excelencia, potencial, autoestima, responsabilidad y creatividad en su ámbito laboral.

Actualmente, varias de las grandes empresas llevan a cabo una consultoría psicológica, mediante la cual desarrollan en sus trabajadores el bienestar individual y relacional. Esta actividad permite el descubrimiento personal y desarrolle su potencialidad y destreza, exista una valoración propia, reconozca sus habilidades y se conecte consigo mismo interiormente.

Reconocimiento del trabajo: Es un conjunto de habilidades diseñadas para premiar y felicitar a los trabajadores en público, con el objetivo de mejorar un comportamiento y conducta positivos, estas se encuentran distribuidas con las estrategias de la empresa orientadas a desarrollar la productividad.

La importancia radica en como los trabajadores sienten reconocidos y apreciados, mostrando una actitud más entusiasta y una mayor confianza hacia ellos mismos. Esto en productividad de la empresa se expresa en un incremento del compromiso con la empresa, de tal manera que se favorece el crecimiento, la rentabilidad y la productividad de la organización. Entonces, la utilización de este recurso genera un incremento en el rendimiento y desempeño de los trabajadores, así como en la calidad y productividad de sus servicios y/o productos, lo cual se ve reflejado en el incremento de su autoestima y satisfacción, todo esto permitiendo un clima laboral agradable.

Motivaciones conductuales: Motivación en el trabajo son fuerzas energéticas agrupadas que se producen tanto exterior como interiormente en el individuo, para empezar un comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y rendimiento. Por otra parte, la motivación normalmente puede utilizarse como unos insumos para ayudar a pronosticar el

comportamiento, relacionando la actitud del individuo frente al objeto o situación. Cambia considerablemente entre los colaboradores y eventualmente debe agruparse con las capacidades y el factor ambiental para incidir efectivamente en el rendimiento y comportamiento. La motivación influye en el desempeño y actitud laboral, es crucial para la organización comprender y estructurar el ambiente de trabajo para fomentar comportamientos productivos y desdeñar a aquellos que son improductivos.

Dimensión 4: Control

De acuerdo a Robbins y Coullter (2010), es “la mediación de los resultados actuales y anteriores, en correlación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el propósito de justificar, mejorar y manifestar planes nuevos” (p. 85). Los directores como autoridad pertinente de la institución educativa poseen el compromiso de la ejecución y sustento del procedimiento de intervención interna sólido, logrando métodos, programaciones, trabajos y medidas correctoras antecedidas con la facultad que brinda la ley y ejecutando las Normas del sector público.

2.2.1.5. Tipos de gestión administrativa

Los tipos de gestión se orientan por los campos en los cuales se desempeña las funciones de dirección en la organización.

Gestión tecnológica: Es el proceso en la cual se adopta y ejecuta determinadas medidas sobre la política, estrategias, plan y acción concerniente con la creación, difusión y uso de la tecnología.

Gestión social: Consiste en desarrollo completo de tareas y toma de decisiones, que contiene desde el abordaje, estudio y comprensión de una problemática, hasta el diseño y la puesta en práctica de proposiciones.

Gestión de proyecto: Es una disciplina encargada de la organización y de la administración de los recursos, en donde sea posible concretar todo el trabajo necesitado por un proyecto en un determinado tiempo y con un presupuesto definido.

Gestión de conocimiento: Este es un concepto aplicado en algunas organizaciones, hace referencia a la transferencia del conocimiento y de la experiencia presente entre sus integrantes. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede utilizarse como un recurso en disposición para todos los miembros de la organización.

Gestión ambiente: Es el conjunto de diligencias que abordan el manejo del sistema ambiental teniendo como base el desarrollo sostenible. La gestión ambiental es una estrategia en la que se organizan las actividades humanas que repercuten en el ambiente, con el objetivo de obtener una calidad de vida.

Gestión estratégica: Es un recurso en donde la dirección gestiona sus recursos de manera eficiente y en determinados puntos clave para un adecuado desarrollo de la organización.

Gestión gerencial: Es un grupo de actividades encauzadas a la prestación de servicios (actividades especializadas) y/o producción de bienes (productos) en la empresa.

Gestión financiera: Está enfocada en la generación y uso eficiente de los recursos financieros.

Gestión pública: Es la gestión administrativa en el ámbito público vinculado al gobierno de un país.

2.2.1.6. Eficiencia en la gestión administrativa

La eficiencia es efectuar las cosas de modo correcto y la seguridad es realizar las cosas adecuadas. Entonces comprendemos que llamamos eficiencia a desempeñarse correctamente sobre un área en específico.

Asimismo, Pérez (2005), señala que la eficiencia aplicada a la administración pública determina si “el funcionamiento y rendimiento de ésta, asegura la óptima proporción y relación entre los esfuerzos de sus trabajadores, los recursos que se utilizan y los productos y servicios que prestan entre sí y al resto de la Colectividad Nacional” (p. 127). Este concepto es concebido como un principio que posibilita la relación óptima de los recursos que son utilizados y los productos que son obtenidos y que, paralelamente, posibilita en el trabajador un sentimiento de realización.

Por otro lado, Brugue y Subirats (2006), resaltan que la gestión tiene como característica:

La capacidad de suscitar la innovación sistemática del saber y, al mismo tiempo, sacarle el máximo rendimiento en su aplicación a la producción. Gestionar no expresa ejercer autoridad ni organizar; significa emplear el conocimiento como elemento que ayude a facilitar una mejora continua, asumir la responsabilidad sobre la acción de un sistema (p.10).

Los autores expresan que la velocidad en la cual las empresas avanzan incluye un mayor volumen de trabajo para el área de dirección de las organizaciones. La preocupación de los jefes se ha agudizado tanto, que resuelven en modificar sus equipos de gestión antes de esperar un incremento en la mejora. Los autores indican para ejemplificar que los equipos de fútbol, donde, los directivos del club anteponen renovar a los administradores que a los jugadores.

El Ministerio de Educación (2013), sobre gestión afirma que “si concordamos en que la ciudadanía se aprende vivencialmente, la gestión de la institución educativa se convierte en una oportunidad que debe manifestar modelos de autoridad legítima y de liderazgo reconocidos mediante la búsqueda de un proyecto común” (p. 21).

El Ministerio de Educación reafirma que el éxito institucional está relacionado con el trabajo en equipo, es decir, colocar en la praxis las 5c: Complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso de todos los participantes de la comunidad educativa. Pérez, (2005), lo expone como “el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar” (p. 156).

Asimismo Brugue y Subirats (2006), sostienen que la postura sobre gestión y administración es “una moda en la que la concepción administración pública estrechamente ligada a percepciones tradicionales ha ido siendo desbancada por una gestión pública más próxima a las nuevas preocupaciones” (p.14).

Por otra parte, el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica, IPEBA, (2003), sostiene sobre la eficiencia de la gestión administrativa que “la eficiencia en educación está relacionada con la adecuada asignación y uso de recursos, tanto financieros como pedagógicos, debiendo rendir cuentas de los resultados educativos a la sociedad” (p. 17).

En síntesis, los autores indican que los términos gestión y administración pese a guardar significados de fondo similares, en el transcurso del tiempo se han desarrollado en lugares distintos, en varios casos por desacuerdos y en otros casos por cuestión estacionaria de moda.

Se concluye, en función a todos los autores expuestos, que la gestión administrativa comprende una sucesión de planes y acciones intencionadas, siendo estas donde el directivo desempeña sus actividades mediante el cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, coordinar y controlar las instituciones educativas.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

2.2.2.1. Enfoques de calidad de servicio educativo

a) Teoría de calidad según Poggi

Poggi (2010), señala que “el modelo de la calidad en la educación sea definido mediante un sistema de coherencias múltiples cuyas notas son funcionalidad, eficacia y eficiencia” (p. 36). En tal sentido, una institución es de calidad si cumple con las dimensiones en coordinación con la información de Poggi (2010), quien citando a la OREALC/UNESCO Santiago (2007) menciona que:

La calidad educativa es un derecho fundamental, igualmente de ser eficiente y eficaz, debe respetar los derechos de todos los individuos, ser significativo, oportuno y equitativa. Ejercer el derecho a la educación es esencial para desarrollar la personalidad e implementar los otros derechos. (p.37)

La teoría establece como obligación de los sistemas educativos afianzar la equidad desde una triple dimensión:

- **Equidad de acceso:** Comprendida como ocasión de incorporación a los diferentes niveles educativos sin distinción de ninguna naturaleza; el Estado debe proporcionar una institución educativa suficiente y al alcance de todos los habitantes, de manera que sea posible no solo el ingreso, sino la continuidad de los estudiantes. El objetivo principal consiste en eliminar las brechas entre los distintos niveles educativos.

- **Equidad en los recursos y calidad de los procesos educativos:** Consiste en elaborar un compromiso diferenciado pero no discriminatorio de los medios económicos, materiales, humanos, tecnológicos y educativos, como las diversas necesidades y experiencias grupales y personales.
- **Equidad en los resultados de aprendizaje:** Donde manera independiente de la procedencia social, cultural o geográfico, todos los estudiantes deben de conseguir impactos del aprendizaje confrontables, instituyendo escuelas inclusivas que favorezcan el encuentro entre diversos grupos sociales.

b) Modelo de servicio de calidad de Grönroos

Grönroos es un reconocido académico finlandés que centra su trabajo en la calidad de servicio que brinda a las instituciones, sobre todo en las relaciones humanas que suceden a nivel institucional, Grönroos (1999) manifestó que “el modelo se concentra en la calidad total percibida y considera un resultado de correspondencia entre la calidad prevista y la calidad de la experiencia (la experiencia que el cliente consigue al utilizar el servicio)” (p. 167).

El modelo de Grönroos (1999), también se concibe desde la percepción de calidad por parte del cliente, está dividida en dos dimensiones principales: la que es cuando el cliente obtiene el servicio (calidad técnica) y la que es cuando el cliente experimenta la eficacia del Servicio (calidad funcional). Cuando, por ejemplo, un individuo es un potencial alumno de una institución, espera obtener clases interesantes que le proporcionen conocimientos y herramientas para que sea capaz de actuar en un área específica.

En efecto, esto es sólo una parte de la experiencia de calidad. Además de las clases, la base del servicio radica igualmente en facilitar

la funcionalidad de las salas, trámites burocráticos, evaluaciones, para los principales servicios existen salas, mesas, sillas y material de apoyo. Conjuntamente de estos servicios, el cliente toma noción del grado de los funcionarios de la institución, tienen acceso a largos pasillos, cafetería, biblioteca, lavabos, ninguno de estos servicios de apoyo es necesario para la producción del servicio principal, pero son importantes para intensificar la oferta y diferenciarse de la competencia.

Por lo tanto, la finalidad del modelo era proporcionar una mejor visión de los factores que constituyen la calidad. Esa visión se refiere tanto a un mayor entendimiento y comprensión de la misma, como a las oportunidades para una eficiencia mejorada en la gestión de calidad. La posición dominante es la misma que en el modelo de Grönroos, o sea, la calidad es comprendida por el cliente. En este modelo la calidad se compara con la satisfacción del cliente. Como en el modelo de Grönroos, se usan los términos expectativos, experiencias e imagen.

Diversos expertos han comparado la calidad técnica con especificación técnica y de qué manera se han estructurado. En la práctica, esto era interpretado con la capacidad de diseñar software y adaptarse a los requisitos impuestos por las fábricas y equipos de instalación. La calidad funcional era vista parcialmente como una cuestión del nivel de funciones del producto que el cliente requirió.

2.2.2.2. Definiciones de calidad

El concepto de calidad es la consecuencia de un acuerdo entre quienes establecen elementos sobre un específico objeto o asunto en un espacio, tiempo y condición determinada. Esta construcción se enfoca en una sola directriz, ni menos monolítica; genera una controversia ya que en la elaboración siempre existen intereses contrariados. Santos (2014), declara que “la calidad engloba una extensa gama de significados y provoca mucha suspicacia, deseos, intereses, decisiones, riqueza y engaños” (p. 9). Este concepto, si se tiene en consideración,

como una construcción que envuelve diversa acepciones, es apropiado indicar la recopilación de tipos de definiciones de calidad efectuada a continuación:

Definiciones trascendentes: Es vista como perdurable en el tiempo, de característica absoluta y universal, reconocido de inmediato en la observación.

Definiciones establecidas en el producto: Calidad observada como una herramienta de medición, una elevada calidad es incrementar la cantidad de producto. Considerablemente usado en economía.

Definiciones basadas en el usuario: Es elevadamente subjetiva ya que es definida por el usuario. Entonces la mayor calidad está expresada por la satisfacción de un amplio número de clientes.

Definiciones fundamentadas en la producción: Cumplimiento de especificaciones, adecuación a clientes y horario previsto.

Definiciones basadas en el valor: Producto que satisface necesidades a un precio considerable.

2.2.2.3. Definiciones de calidad educativa

Alvarez y Topete, (2004), indica que “se ha contado desde los años sesenta con una naturaleza múltiple, de forma subjetiva y hasta confusa, pues la inseguridad con la que se presenta causa diversas definiciones para el mismo” (p. 6).

Barnett (2004), considera que “son cuatro actividades institucionales que perjudican a la formación del estudiante estos son: un método de enseñanza de baja calidad, el proceso de evaluación del aprendizaje inadecuado, la calidad del diseño de los cursos y la escasa calidad de programación de desarrollo del profesor” (p.113).

Por su parte, Agüerrondo (2007), “enfatisa la potencia del concepto de calidad al tratarse de un concepto totalizante, alcanzado y multidimensional” (p. 90). Asimismo, esta acepción permite ser aprovechado en cualquiera de los componentes que ingresan en el campo de lo educativo al poder debatir de calidad del docente, del aprendizaje, de la infraestructura o de los procesos, aunque es necesario considerar cómo se la define en cada uno de los casos.

En síntesis, la calidad educativa enfatiza que las decisiones emergentes de la información cuantitativa sólo se situarán a largo plazo siempre y cuando las mediciones se puedan evaluar y reinterpretar dentro de un ámbito más global.

2.2.2.4. Definiciones de calidad de servicio

Los servicios no son posible ser evaluados o diagnosticados del mismo modo que una manufactura. Por lo cual, es significativo el desarrollo de técnicas concretas que ayuden a plantear el tema de calidad en los servicios. Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2006), explican por lo menos tres cuestiones que hacen particular la evaluación de la calidad de un servicio: “su inmaterialidad ya que es imposible expresar un juicio sin haber recibido antes el servicio; el cliente es parte del procesamiento; y el cliente puede realizar un juicio sobre el servicio recibido” (p. 171).

Muñoz (2009), agrega elementos que caracteriza un servicio como “la valía que un cliente le establece será subjetiva, para lo cual, al momento de investigar sobre este tema se deben de realizar encuestas de opinión” (p. 2).

- La interacción entre el prestador del servicio y el cliente es de fluidez mayor y la relación generada permite retener o no a los clientes.
- El servicio se ofrece al mismo tiempo que es consumido.

- El servicio debe ajustarse al cliente que lo recibe en ese momento, surge allí la importancia de la autonomía de la que tenga a disposición del empleado para realizar la prestación.

Por otra parte, Camisón, Cruz y González (2006) señalan cuatro características intrínsecas de los servicios, los cuales permiten que la evaluación se vuelva difícil:

- Intangibilidad: Presenta mayores problemas para ser desarrollado por lo tanto presenta mayores riesgos.
- Heterogeneidad: Los posibles resultados pueden variar de acuerdo al cliente, a la fecha y al escenario dado, afectando la calidad y su evaluación.
- Inseparabilidad: El servicio, producción y consumo se realizan al mismo tiempo.
- Carácter perecedero: Los servicios se consumen y se producen al mismo tiempo (p. 894).

Según Quijano (2013), un cliente tiene que evaluar la calidad de servicio que recibe pensando en cinco factores:

- Elementos tangibles. Consiste en todo aquello que se pueda mirar y manipular: instalaciones y su mantenimiento, equipamiento, presencia del personal.
- Cumplimiento de promesa: si recibe fehacientemente el servicio que contrató.
- Actitud de servicio: La atención y escucha que percibe y la solución de problemas originarios. Un trato mal realizado afecta la apreciación de la calidad del servicio.
- Competencia personal: El cliente examina de manera cuidadosa la capacidad de quienes lo atienden, si tiene conocimiento de lo que hacen como para ser orientado.
- Empatía: La comunicación, la empatía y el trato recibido (p. 219).

La calidad de servicio puede ser conceptualizada desde múltiples observaciones, es decir que presenta una heterogeneidad de aportes. Está fundamentada en la percepción del cliente tiene sobre el servicio. Por ende, la calidad del servicio es lo que el cliente percibe. En aquí donde reside la ambigüedad de esta noción. Si el servicio se encuentra de la misma manera o superior a la expectativa inicial es considerado un buen servicio, y permite, así, un contexto de lealtad por el cliente; mientras advierten Camisón, Cruz y González (2006), que “será catalogado de baja calidad cuando el cliente no esté satisfecho con la prestación” (p. 895). Resalta la puntualidad y la sociabilidad brindada hacia los clientes como elementos importantes de la calidad de servicio. Por ello como parte de la definición de calidad los aspectos comunes para los servicios son: característica, comportamiento, competitividad, rapidez, cortesía, capacidad de proceso, ausencia de errores, conformidad con estándares y procedimientos.

2.2.2.5. Importancia de la calidad de servicio educativo

En la actualidad en el ámbito educativo, la calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas como punto de referencia, justificando todo tipo de proceso de cambio o plan de mejora. En este ámbito, la eficacia y eficiencia son dos pilares fundamentales. Se vive en una sociedad cuyo principal detalle es la evolución y los constantes procesamientos de cambio que se producen en el seno de la misma.

La escuela forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta a la sociedad; por ello está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del medio o entorno en el que se encuentra. Como empresa, debe acomodarse de forma inteligente a su contexto cambiante y reflexionar de forma continua de la calidad del servicio educativo que proporciona a la sociedad: en el marco de los conocimientos lo cual requiere una observación permanente ante la caducidad de los mismos; manifiestan nuevos conocimientos y capacidades en la búsqueda y tratamiento de la información, con la

aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación; la formación en valores es un reto superviviente, cuya importancia se desarrolla con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia-escuela-sociedad; en el campo laboral; en la continua revolución en el ámbito de la pedagogía, de la metodología y de la organización; etc.

Argumentar ante estos retos desde el ámbito educativo es una tarea complicada, dado que la organización escolar es también una labor compleja así como los procesos de enseñanza y aprendizaje: el clima educativo, entorno de trabajo, enseñanza-aprendizaje, evaluación, orientación y tutoría, inicio e intervención en la entidad educativa, entre otros. Desde un pensamiento reflexivo permanente y de mejora se puede lograr una educación de calidad, que argumenta a las exigencias y peticiones del estudiante. Modernizar es reconocer las necesidades de una sociedad en estable cambio cultural, científico, tecnológico, etc., lo que exige a la entidad educativa formar a sus estudiantes para el futuro.

2.2.2.6. Dimensiones de calidad de servicio educativo

Para los propósitos de la investigación, se ha considerado las siguientes dimensiones de calidad de servicio educativo:

Dimensiones 1: Eficacia

Esta dimensión alude a la medida e igualdad en la que logran los objetivos educativos, respecto a la igualdad en la distribución de los aprendizajes, su relevancia y pertinencia. Es lo que se observa y valora como impacto de la educación. Para lo cual, Santos (2012), manifiesta:

La eficiencia da cuenta del nivel y la medida en que los niños acceden y permanecen en la escuela, si sus necesidades educativas son atendidas, del regreso oportuno de los estudiantes, del logro de aprendizajes propios en cada nivel educativo y de los recursos que estén

distribuidos de forma que se ayuden a beneficiar los procesos de aprendizaje. (p.23).

En síntesis, la eficacia es la valoración de que las metas educativas son comprendidas por todos y de que no representan diferencias sociales, traducidas en una inequitativa distribución de oportunidades.

Dimensión 2: Eficiencia

Esta se refiere a la relación existente entre los objetivos educativos esperados y los aprendizajes logrados, mediante la utilización óptima de los recursos destinados para ello. En el sistema educativo nacional se asocia la eficiencia con los niveles de logro de los indicadores que se alcanzan en un período determinado, Niño (2011), remarca que:

La eficiencia compromete un atributo central de la acción pública, el cual radica en que ésta honre los recursos que la sociedad a través del Estado destina para tal fin, por lo que la obligación de ser eficiente toca a la garantía de un derecho ciudadano (p. 23)

Por lo tanto, la eficiencia se concreta en la actuación responsable de los servidores públicos al hacer que los recursos destinados a la educación logren los propósitos de manera oportuna y óptima. Pensar en estos elementos de calidad educativa conlleva a un orden intencional de conformar políticas y acciones que respalden una educación de aspectos más extensos.

Dimensión 3: Funcionalidad

Esta se entiende como la respuesta dada por el sistema educativo a las necesidades de formación de la sociedad. Para Poggi (2010), “estas necesidades son recogidas en los Sistemas Educativos y deben ser atendidas en los centros educativos, a través de los proyectos

educativos para el desarrollo del plan de estudios y la formación de los alumnos. (p.36).

La base fundamental de todo sistema de calidad es que el diseño de los productos y servicios deben ajustarse a las necesidades, deseos, expectativas y exigencias del cliente, tomando en consideración que en la definición de esas necesidades intervienen aspectos culturales, sociales, económicos y geográficos.

Por ello las Instituciones Educativas deben conocer quiénes son sus clientes para adaptar su oferta de enseñanza en función de las normas vigentes. Es decir, que busca la satisfacción de los clientes; pero no se trata solo de crear un producto de calidad o un servicio que satisfaga la necesidad del cliente, sino mejorar el servicio permanentemente y que sea competente en la sociedad.

2.2.2.7. Factores que influyen en la calidad del servicio educativo

Según Díaz (2010), “los factores que afectan a la calidad de educación pueden subdividirse en externos e internos” (p. 26), las cuales paso a detallar:

a) Factores externos

Desarrollo y educación: A partir de los años 70 se han desarrollado hipótesis que vinculan la educación y el desarrollo, donde ésta última variable depende de la primera. La relación de estas dos variables ha sido debatida en función a su contexto social que parecía conveniente realizar una revisión de esta perspectiva, en donde tiende a ser retomada actualmente mediante esta línea teórica.

La teoría del capital humano: Durante los años sesenta, la teoría del Capital Humano, modelo tecnodemocrático previsto en el marco teórico del funcionalismo de Schultz, considera que:

- Existe la necesidad de incrementar la inversión pública en el nivel primario, ya que se la considera clave del desarrollo económico, y
- La escuela se considera el vehículo principal de igualdad de oportunidades sociales.

El círculo vicioso entre economía y educación: Pese al incremento excesivo de la matrícula en las instituciones educativas particulares, se mantiene las desigualdades sociales respecto a las posibilidades de promoción social. El ajuste entre la oferta y la demanda da lugar al fenómeno del desempleo y al trabajo cualificado desplazado para ocupaciones de inferior capacitación. Esta idea la refuerzan los estudios de Coleman citado por Díaz (2010), que en esta misma línea, parecían demostrar que: "los recursos invertidos en una institución escolar ejercen mucha menos influencia que los procesos psicosociales" (p. 27).

La economía influye en la educación, las partidas presupuestarias, los fondos, los recursos que se disponen condicionan la cantidad y calidad de la educación que reciben los educandos. Posiblemente no sea una condición suficiente disponer de medios, pero es una condición necesaria.

No obstante, se puede señalar que existe un círculo vicioso entre el desarrollo y la educación, porque ésta requiere recursos económicos y a su vez propiciaría el desarrollo.

b) Factores internos

Inversión y objetivos: Son los cambios que ha ido generando interés por la propia sociedad debido a la problemática de la calidad educativa.

Inversión social: Se produce un cambio en la representación social respecto a la educación en tanto que cada vez más ésta deja de ser considerada un gasto para ser considerada inversión a futuro.

Accesibilidad y calidad: Es la reconsideración de las consecuencias que dejó las reformas educativas que no siempre han logrado objetivos

propuestos, anteriormente se aceptaba la calidad de la enseñanza y del aprendizaje como componentes del sistema. Se daba por asegurado que mientras más cantidad de años en el colegio tenían necesariamente como consecuencia, ciudadanos mejores preparados y recursos humanos más calificados y productivos. Es decir, que el sistema educativo ha sido una suerte de caja negra, ya que solo se necesitaba la preocupación por que la sociedad tuviera acceso al mismo.

Por otra parte, las dificultades generadas por el proceso de masificación de la matrícula en sí misma, ha causado cierta insatisfacción respecto al hecho de que la educación pueda contribuir a la promoción social.

Mejorar la calidad: inspiración de políticas educativas: De esta forma, la preocupación por la calidad se convierte en una determinante inspiración del diseño de políticas educativas. Sin embargo, se exige una reflexión aparte debido a que involucra diversas perspectivas del consenso respecto a parámetros de calidad.

2.2.2.8. Criterios para valorar la calidad de servicio educativo

Díaz (2010), señala que “una educación de calidad puede medirse en función de las metas que una entidad educativa pretende alcanzar (p. 29); a su vez, hay cuatro principios básicos que permiten valorarla, estas son:

- La totalidad como criterio de calidad: La educación debe mejorar o perfeccionar al ser humano, en lugar de degradarlo o limitarlo. Se comprende por educación a la transmisión de saberes, actitudes y valores.
- Integralidad y calidad: Una institución educativa debe tener una buena organización que ayude a sus miembros la ejecución de proyectos compartidos: Para lo cual, la institución debe trazarse metas claras para que sus proyectos educativos sean armónicos, consecuentes y posibiliten la participación de todos los agentes educativos.

- La adaptación como criterio de calidad: Todo proyecto educativo debe adecuarse a las características y realidades de los educandos. En efecto, el proyecto debe ser personalizado, para poder tener en cuenta las diferencias personales sobre la base de un currículo común.
- Armonía y coherencia: Una educación de calidad debe facilitar, sin carencias, el paso de la educación primaria a la secundaria y de ésta a la universidad hasta llegar a su desempeño profesional. El sistema educativo debe facilitar la formación profesional y el desempeño de una vida adulta, productiva, adaptada y satisfactoria.

Para que la educación logre la excelencia personal debe considerarse, en opinión de Díaz (2010), los siguientes aspectos:

- Un clima institucional coherente en el que se vivan los valores propuestos en el proyecto educativo. La base de la acción educativa reside en el logro de una sólida formación intelectual, orientada a conseguir que los educandos aprendan a pensar, a razonar, a poseer y a aplicar criterios propios para valorar y lograr así la autonomía intelectual que es el soporte de una autonomía moral.
- Metodológicamente. La enseñanza debe reorientarse hacia aprendizajes no superficiales, para suscitar en el alumno un conocimiento profundo de las cosas.
- Desarrollo del juicio moral a través de la valoración de las situaciones que se presentan tanto en los contenidos de las asignaturas.

2.2.2.9. Calidad de servicio dentro del ámbito educativo

Para acercarse a la idea de calidad se recurre a la evaluación como forma en la que puede ser discernida aunque no es posible decir que se completa el entendimiento del concepto solo por el uso de algunas mediciones.

La medición de la calidad dentro del ámbito universitario debe enfrentar difíciles problemas tales como la falta de consensos a la hora

de definir los indicadores de ejecución y definir la calidad con la que se desarrollará íntegramente a los estudiantes y docentes, aspectos difíciles de evaluar.

Si perseguimos la calidad total, hemos de estructurar un sistema de gestión de la calidad que asegure la satisfacción global sistematizando un proceso de mejora continua basada en la mentalización y participación generalizadas de hacer las cosas cada vez mejor interiorizando esta actitud hasta convertirla en una cultura propia de la institución educativa.

Comúnmente se suele utilizar una escala de medida para evaluar la calidad del servicio en función de un conjunto de atributos representativos. Existe una escala, conocida como SERVQUAL que, desde su aparición a finales de los años ochenta, se ha convertido en una de las medidas más populares de la calidad de servicio. Este instrumento mide la calidad de servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios y ha sido aplicada en un gran número de investigaciones que abordaron la prestación de servicios con características diferentes. No obstante, varios estudios han cuestionado la validez de dicha escala y han detectado ciertos problemas relacionados no solo con la definición sino también con la operacionalización, la generalidad y las propiedades psicométricas de la misma.

Capelleras y Veciana (2004), han optado por adecuar la escala de medida SERVQUAL al servicio estudiantil. Según estos autores, aunque tanto este instrumentos como la escala posterior SERVPERF fueron concebidos como medidas genéricas de la calidad de servicio percibida por los clientes, en las investigaciones más recientes parece haberse generalizado la opinión de que distintos negocios de servicios tienen diferentes factores críticos o determinantes de la calidad.

Capelleras y Veciana (2004), “abordaron la evaluación de la calidad de la enseñanza a través de las percepciones de los estudiantes, señalando que este enfoque presenta la ventaja de reducir la amplitud del cuestionario” (p. 59). Los autores citados validaron la escala empleada con el objeto de analizar sus propiedades, y comprobar su capacidad para medir la calidad de servicio en el ámbito de la enseñanza, obteniendo resultados aceptables para el instrumento que fue parte de la escala utilizada en el presente trabajo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Calidad de la educación: Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. (Ley General de Educación, 2003, p. 32).

Calidad del servicio: Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (Kotler, 2001, p. 656).

Calidad: Es lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre, grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos. (Sosa, 2011, p. 231).

Capacidad de respuesta: Está orientada a medir la flexibilidad de una organización para atender las demandas del cliente en términos de prontitud, disposición y cumplimiento. (Andrade, 2013, p. 118).

Desarrollo organizacional: Conjunto de intervenciones para el cambio planeado, basado en valores humanistas y democráticos, que busca mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados. (Robbins, S. y Judge, T. 2009, p. 628)

Dirección: Es establecer orientaciones para los empleados y conseguir que las tareas se cumplan. Para ello se debe coordinar los esfuerzos hacia un propósito común, designar las personas, comunicar, liderar y motivar. (Chiavenato, 2009, p. 131).

Eficacia.- Es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva. (Andrade, 2013, p. 207)

Eficiencia.- El logro de las metas con la menor cantidad de recursos (Koontz y Weihrich, 2004, p. 14).

Empatía: Se entiende por empatía a la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro y esto se refleja en demostraciones de respeto y amabilidad, en la prontitud en la resolución de quejas, en la valoración adecuada de los servicios y en la comprensión de necesidades específicas. (Moyano, Bruque y Martínez, 2011, p. 71).

Fiabilidad: Capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado. (Moyano, Bruque y Martínez, 2011, p. 74).

Gestión administrativa: Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Anzola, 2012, p. 65).

Gestión educativa: Es un proceso mediador entre la valoración y aplicación de los conceptos de libertad, equidad, participación y democracia en la gestión educativa. (Sander, 2011, p. 7).

Gestión: Se relaciona de la misma forma la palabra “acción”, pero ahora con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. De modo que la gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar. (Alguero, 2006, p. 82).

Organización: Es movilizar los recursos humanos y materiales para poner el plan en acción. Para ello, se deben determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, asignar las actividades a posiciones y personas específicas, dividir el trabajo, asignar los recursos y definir autoridad y responsabilidad. (Chiavenato, 2009, p. 125).

Planeación: Es evaluar el futuro mediante un programa y de hacer previsiones para llevarlo a cabo. Para ello se debe definir la misión y visión, formular los objetivos, definir los planes o estrategias para alcanzarlos y programar actividades. (Chiavenato, 2009, p. 112).

Seguridad: La seguridad es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza está muy relacionado con la profesionalidad y la cortesía. (Moyano, Bruque y Martínez, 2011, p. 73).

Servicio: Es un proceso o actividad directa o indirecta, es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos, que no producen un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorios de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación. (Fonseca, 2007, p. 102).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.
- Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.
- Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.
- Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

2.5. VARIABLES

2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Variable Relacional 1: Gestión administrativa

Morán (2012), la gestión administrativa “es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos” (p. 13).

Variable Relacional 2: Calidad de servicio educativo

Martell (2014), sostiene que la finalidad esencial de las instituciones educativas es “el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, se considera una institución educativa de calidad como aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al

máximo de sus posibilidades y en las mejoras condiciones posibles” (p. 60).

2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable Relacional 1: Gestión administrativa

Se aplicará el cuestionario de gestión administrativa, para medir el nivel de percepción de los docentes, en sus dimensiones: Planificación, organización, dirección y control; se va a medir en tres niveles de evaluación: Deficiente, regular y óptimo.

Variable Relacional 2: Calidad de servicio educativo

Se aplicará el cuestionario de calidad del servicio educativo, para medir el nivel de percepción de los docentes, en sus dimensiones: Eficacia, eficiencia y funcionalidad; se va a medir en tres niveles de evaluación: Deficiente, regular y óptimo.

2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Variable Relacional 1:	Planificación	- Misión y visión	1, 2, 3	Ordinal Valoración: Escala Likert Totalmente en desacuerdo.1 En desacuerdo..... 2	
		- Objetivos	4, 5		
		- Estrategias	6, 7		
		- Políticas	8		
	Gestión administrativa	Organización	- Estructuras	11, 12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.....3 De acuerdo.....4 Totalmente de acuerdo.....5
			- Reglamento de funciones	13, 14	
		Dirección	- Autoridad	15, 16, 17	
			- Motivación	18, 19	
	Control		- Liderazgo	20, 21	Niveles: Deficiente 28 – 65 Regular 66 - 103 Óptimo 104 - 140
			- Toma de decisiones	22, 23	
			- Evaluación de resultados	24, 25	
			- Evaluación del desempeño	26, 27, 28	



Variable Relacional				Ordinal
2: Calidad de servicio educativo	Eficacia	- Metas educativas alcanzadas	1, 2, 7, 8, 9	Valoración: Likert Nunca..... 1 Casi nunca..... 2 Algunas veces..... 3 Casi siempre..... 4 Siempre..... 5 Niveles: Deficiente 27 - 63 Regular 64 - 99 Óptimo 100 - 135
		- Diferencias sociales	3, 4	
		- Distribución de oportunidades	5, 6	
	Eficiencia	- Relación entre objetivos y aprendizaje	10, 11, 12, 21	
		- Distribución de los recursos	13, 16, 17, 18	
		- Niveles de logro	14, 15, 19, 20	
	Funcionalidad	- Respuesta a las necesidades	22, 25	
		- Ejecución de proyectos	23, 26	
		- Formación integral	24, 27	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

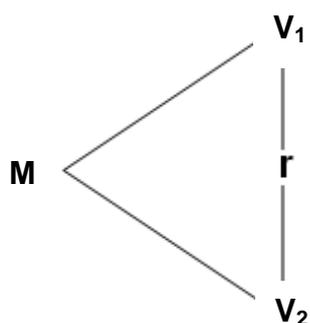
METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló con un tipo No Experimental de corte Transversal. Es no experimental por que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es Transversal en vista que se trata de un estudio que se realiza en un momento único de tiempo. Es correlacional por que se correlacionan las variables para establecer algún tipo de relación entre ellas.

Presenta el siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra

V₁ : Gestión administrativa

V₂ : Calidad de servicio educativo

r : Relación entre la V₁ y V₂

Según el propósito de la investigación es básica. La investigación básica busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añada datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En la investigación el nivel es descriptivo y correlacional.

Descriptivo: De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios descriptivos “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 148). Esto con el fin de recolectar toda la información que obtengamos para poder llegar al resultado de la investigación.

Correlacional: Hernández, et al (2014), nos dicen que “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p. 154).

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se ha desarrollado en la I.E. N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima”, ubicada en la Av. Francisco Bolognesi km 4.5 Lote 54, distrito de Chancay, provincia de Huaral, departamento de Lima, Región Lima provincias, con RUC 20180817680, la dirección del plantel está a cargo de Alexander Villa Sánchez.

La población tomada en cuenta son los docentes que laboran en la institución, en las especialidades de inicial, primaria y secundaria.

Ubicación geográfica

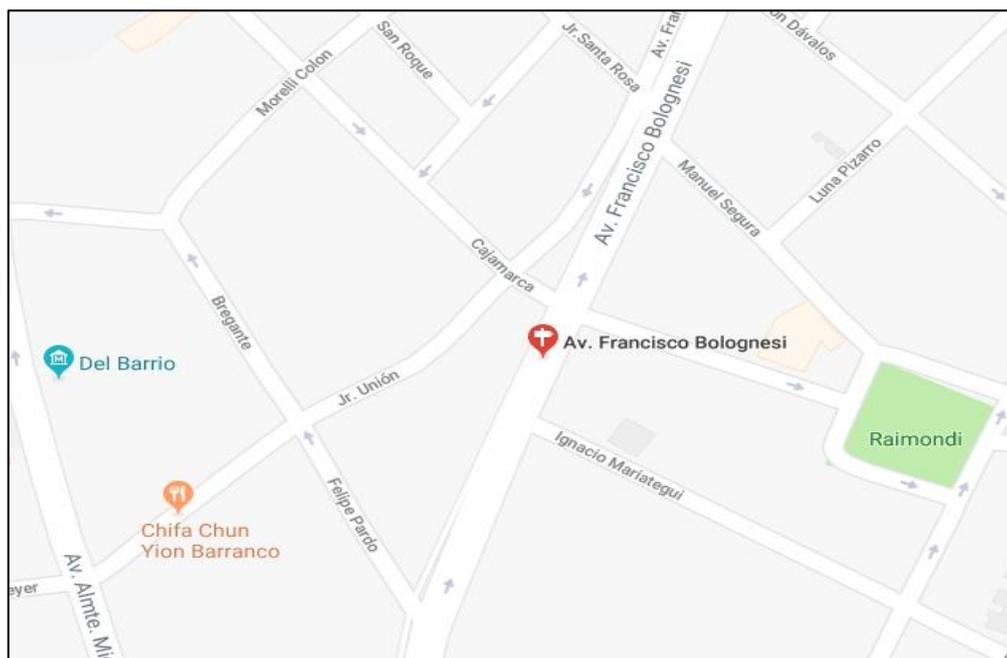


Gráfico 1. Croquis de la I.E. N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por 55 docentes de las especialidades de educación inicial, primaria y secundaria de la .Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, durante el año escolar 2018. Tal como se detalla a continuación:

Tabla 2. *Distribución de la población de docentes*

Especialidad	Cantidad	% de población
Inicial	7	12,7
Primaria	20	36,4
Secundaria	28	50,9
Total	55	100

Fuente: I.E. N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, 2018.

3.3.2. MUESTRA

La muestra es de tipo probabilístico estratificada, ya que se ha determinado mediante la aplicación de la fórmula estadística, dando como resultado un total de 43 docentes.

Fórmula estadística:

Para obtener el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula establecida por Arkin y Colton (1981), la cual se describe a continuación:

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

Donde:

n = Tamaño muestral

Z^2 = Nivel

p y q = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%)

N = Población

E^2 = Error seleccionado

En nuestro estudio, para el cálculo de la muestra tenemos lo siguiente:

Z^2 = 1,96 (95%)

p y q = 0,5 (valor=50%)

N = 55

E^2 = 0,05(5%)

Por tanto:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (55) (0,5 \cdot 0,5)}{(0,05)^2 (54) + (1,96)^2 (0,5 \cdot 0,5)} = \frac{3,8416 \times 13,75}{0,135 + 1,0954} = \frac{52,822}{1,2304}$$

$$n = 42,93 \quad n = 43$$

Siendo el factor de afección igual a:

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

$$K = \frac{43}{55} = 0,781$$

Tabla 3. *Distribución de la muestra de docentes*

Especialidad	Cantidad
Inicial	5
Primaria	16
Secundaria	22
Total	43

Fuente: Elaboración propia.

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICA

En el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta; según Carrasco (2013), “es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p. 314). Se encuestó a los docentes mediante dos cuestionarios de preguntas cerradas.

3.4.2. INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado en la recolección de datos es el cuestionario. Se elaboran dos cuestionarios:

- En el cuestionario de gestión administrativa dirigido a los docentes, se formulan 28 ítems, aplicando la escala de Likert, para que respondan en un tiempo aproximado de 15 minutos.
- En el cuestionario de calidad de servicio educativo dirigido a los docentes, se formulan 27 ítems, aplicando la escala de Likert, para que respondan en un tiempo aproximado de 15 minutos.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez

Hernández, et al. (2014), señalan que “la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir, asimismo puede tener diferentes tipos de evidencia tales como la relacionada al contenido, al criterio y al constructo” (p. 201).

Para el propósito de la investigación, ambos instrumentos son validados, el cuestionario de gestión administrativa por Regina Huamán Oré (2012) y el cuestionario de calidad de servicio educativo por Freddy Felipe Luza Castillo (2017), adaptados por Diego Torres Reinoso (2018).

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento con una escala de Likert se utilizó el método Alfa de Cronbach, primero se tomó una prueba piloto a 20 docentes para medir el nivel de confiabilidad y luego se aplicó a la totalidad de la muestra, dando como resultado un alto nivel de confiabilidad en ambos instrumentos.

Tabla 4. *Estadísticos de fiabilidad*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Cuestionario de gestión administrativa	0,969	0,969	28
Cuestionario sobre calidad del servicio educativo	0.975	0,975	27

Fuente: Programa SPSS V. 23.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de datos se coordinó con el director de la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay,

para poder aplicar los instrumentos a los docentes en un momento que no interfiera con sus clases, donde se le explicó las instrucciones respectivas para que en un tiempo de 20 a 25 minutos aproximadamente puedan terminarlo ambos cuestionarios.

Una vez aplicado los instrumentos se procesaron los datos en el programa de SPSS (Software estadístico aplicado a las ciencias sociales), versión 23 en español, para obtener en la estadística descriptiva tablas de distribución de frecuencias, gráfico de barras y su análisis e interpretación. En la estadística inferencial se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman que es una medida de correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. La función de la correlación de Spearman es determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea debida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa.

Tabla 5. *Interpretación del coeficiente de correlación*

Cuando el valor es positivo (+) o negativo (-):

Valores	Interpretación
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,39	Correlación baja
De 0,40 a 0,69	Correlación moderada
De 0,70 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: (Bisquerra, 2014, p. 212).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Resultados del cuestionario de gestión administrativa

Tabla 6. *Distribución de los niveles de gestión administrativa*

Niveles	Rangos	fi	F%
Óptimo	104 - 140	2	4.7
Regular	66 - 103	24	55.8
Deficiente	28 - 65	17	39.5
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

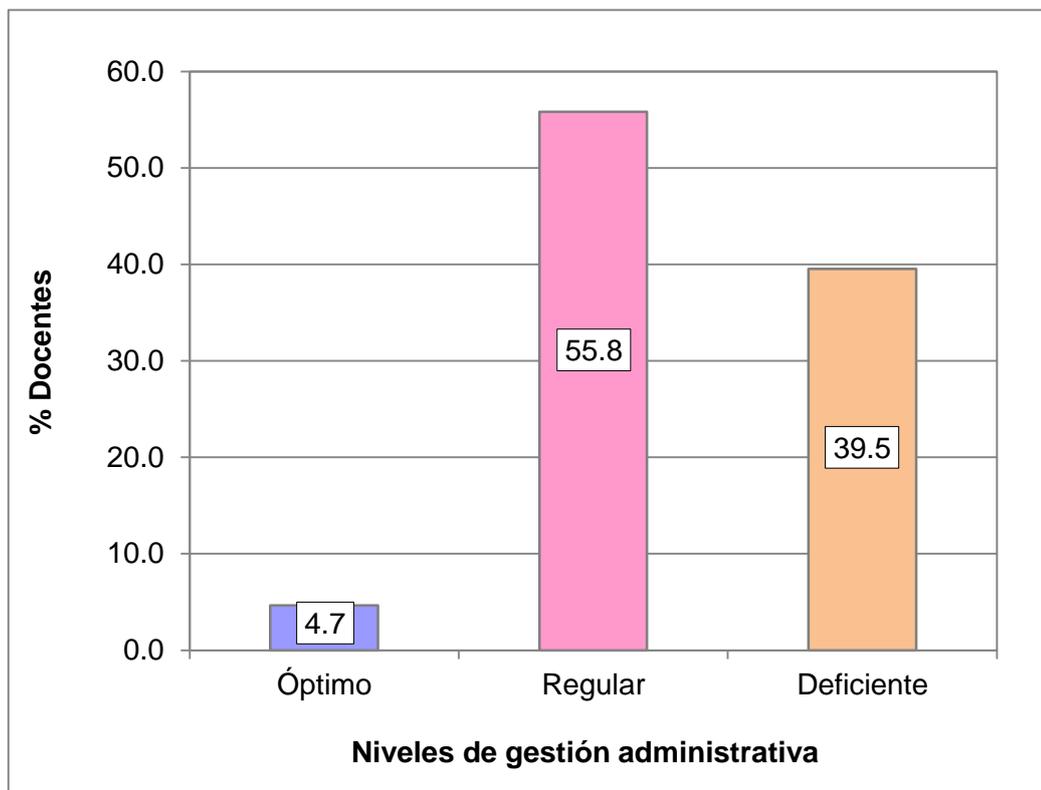


Gráfico 2. Distribución de los niveles de gestión administrativa

En el gráfico 2, se observa que de una muestra de 43 docentes que representa el 100%, el 4,7% han alcanzado niveles óptimos, el 55,8% niveles regulares y el 39,5% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en el cuestionario de gestión administrativa en sus dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

Tabla 7. *Distribución de la dimensión planificación*

Niveles	Rangos	fi	F%
Óptimo	38 - 50	2	4.7
Regular	24 - 37	23	53.5
Deficiente	10 - 23	18	41.9
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

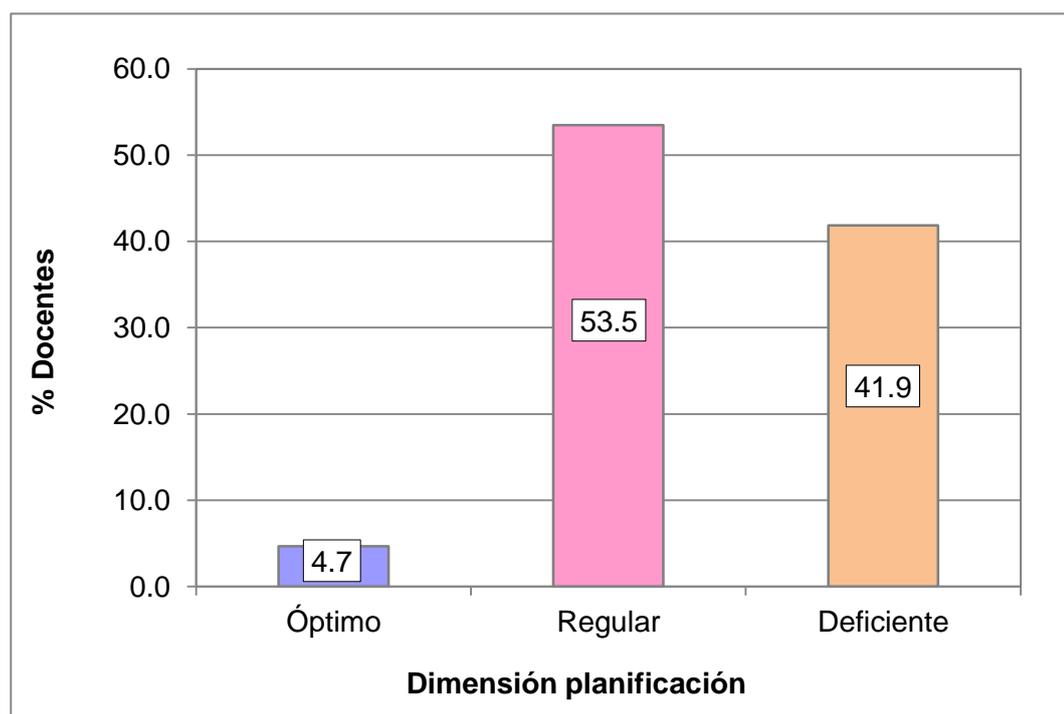


Gráfico 3. Distribución de la dimensión planificación

En el gráfico 3, se observa que el 4,7% de docentes han alcanzado niveles óptimos, el 53,5% niveles regulares y el 41,9% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en la dimensión planificación, cuando el Director: realiza la planeación de la institución considerando las necesidades y expectativas del colegio, utiliza encuesta para realizar el diagnóstico, trabaja la visión y misión con todo el personal docente, en los trabajos de equipo logran cumplir con los objetivos, elabora estrategias para lograr resultados en actividades, y utiliza el manual de procedimientos administrativos para ejercer sus funciones.

Tabla 8. *Distribución de la dimensión organización*

Niveles	Rangos	fi	F%
Óptimo	16 - 20	2	4.7
Regular	10 - 15	24	55.8
Deficiente	4 - 9	17	39.5
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

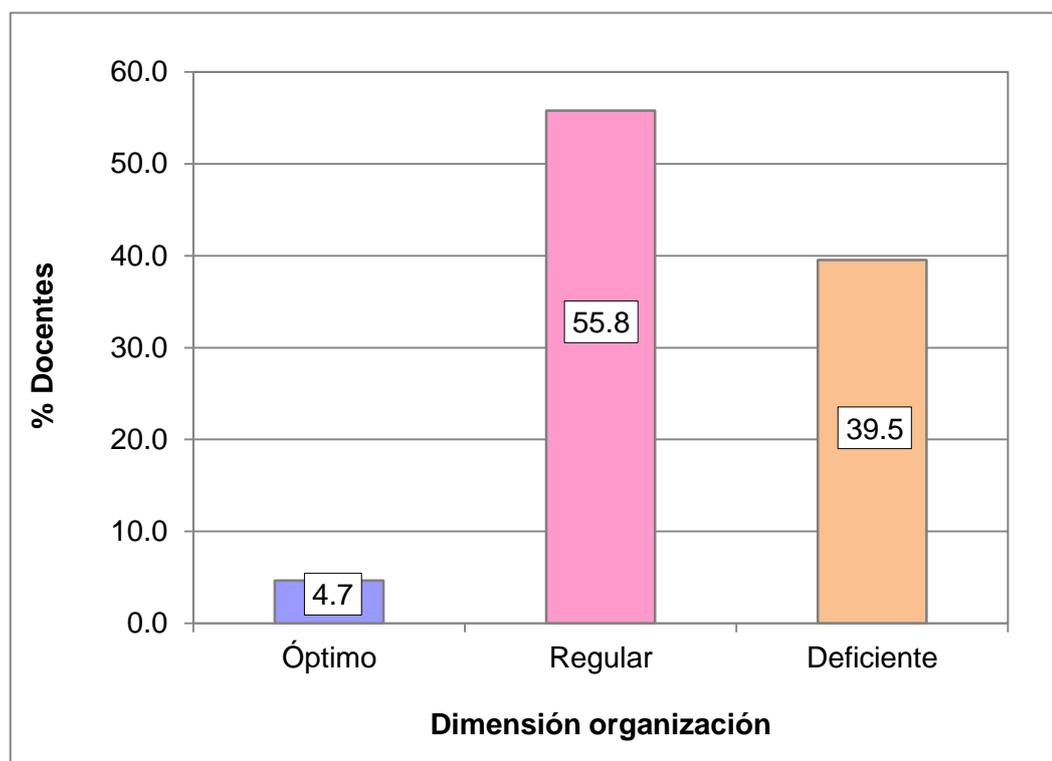


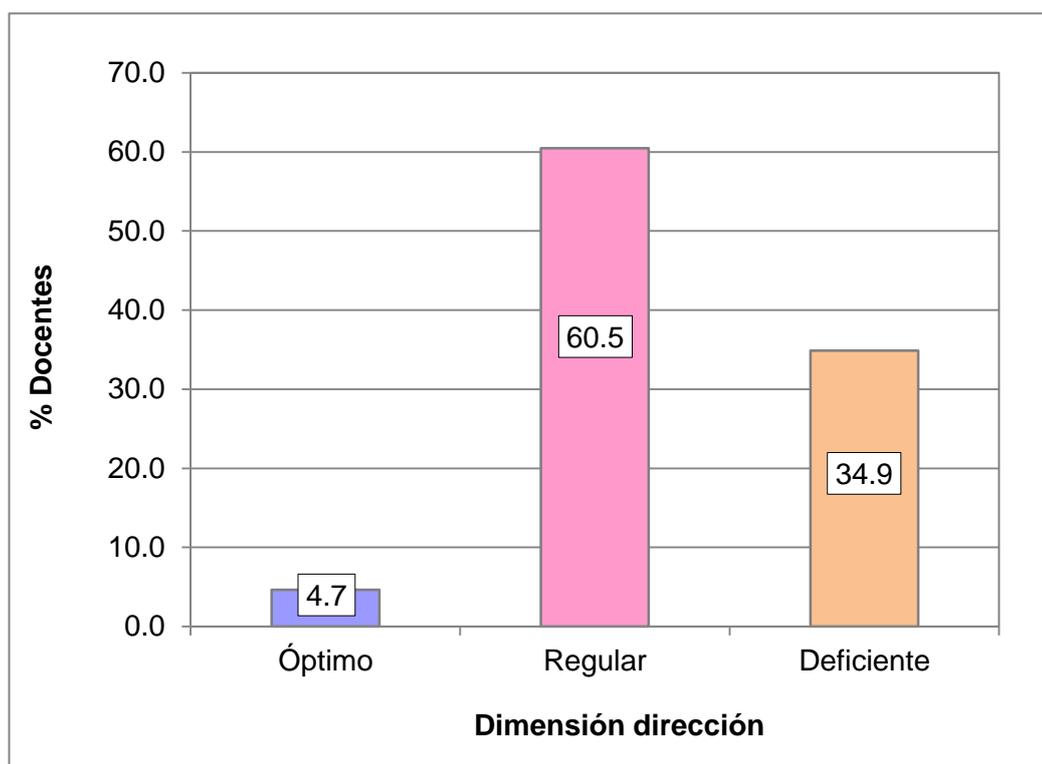
Gráfico 4. Distribución de la dimensión organización

En el gráfico 4, se observa que el 4,7% de docentes han alcanzado niveles óptimos, el 55,8% niveles regulares y el 39,5% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en la dimensión organización, cuando el Director: ha distribuido correctamente las comisiones de trabajo, garantiza el funcionamiento de la sala de innovación tecnológica, delega funciones al personal de acuerdo a su desempeño y nivel, aplica el reglamento interno cuando se comete actos de indisciplina.

Tabla 9. *Distribución de la dimensión dirección*

Niveles	Rangos	fi	F%
Óptimo	34 - 45	2	4.7
Regular	22 - 33	26	60.5
Deficiente	9 - 21	15	34.9
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

Gráfico 5. *Distribución de la dimensión dirección*

En el gráfico 5, se observa que el 4,7% de docentes han alcanzado niveles óptimos, el 60,5% niveles regulares y el 34,9% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en la dimensión dirección, cuando el Director: ejerce autoridad en la I.E., delega autoridad, toma decisiones acertadas en situaciones difíciles, motiva a los docentes para realizar trabajos en equipo, dirige el trabajo educativo utilizando los procesos de gestión, reconoce las virtudes de su personal y los felicita, toma en

cuenta las necesidades y expectativas de los docentes, y utiliza información actualizada para la toma de decisiones.

Tabla 10. *Distribución de la dimensión control*

Niveles	Rangos	fi	F%
Alto	19 - 25	2	4.7
Medio	12 - 18	32	74.4
Bajo	5 - 11	9	20.9
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

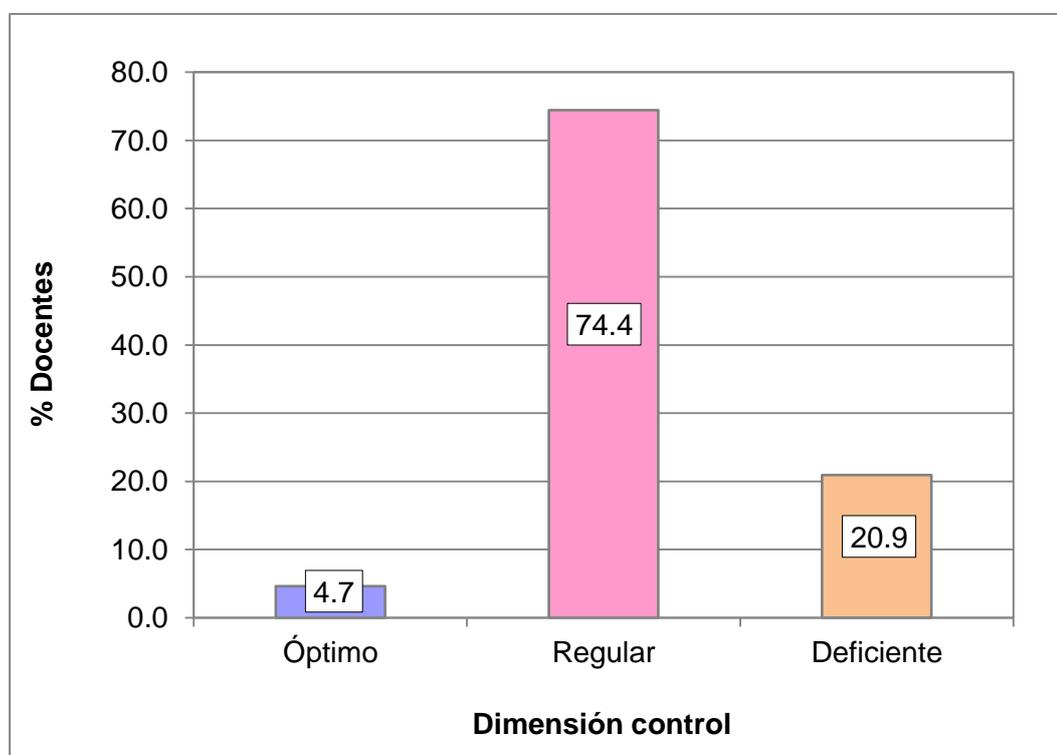


Gráfico 6. Distribución de la dimensión control

En el gráfico 6, se observa que el 4,7% de docentes han alcanzado niveles óptimos, el 74,4% niveles regulares y el 20,9% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en la dimensión control, cuando el Director: aplica sistema de evaluación de acuerdo a los resultados, realiza acciones correctivas cuando la evaluación es negativa, evalúa el desempeño docente, garantiza el cumplimiento de las normas y

reglamento de funciones de todo el personal, y reconoce con equidad los logros alcanzados por el personal.

Resultados del cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Tabla 11. *Distribución de los niveles de calidad de servicio educativo*

Niveles	Rangos	fi	F%
Óptimo	100 - 135	4	9.3
Regular	64 - 99	24	55.8
Deficiente	27 - 63	15	34.9
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

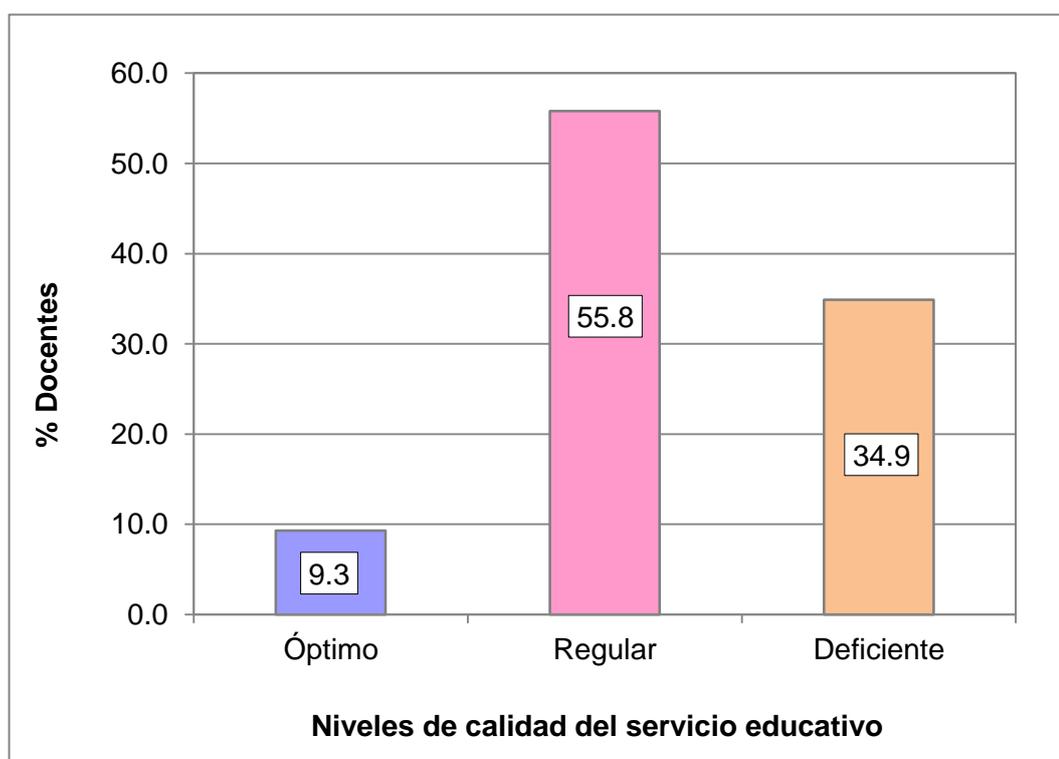


Gráfico 7. *Distribución de los niveles de calidad de servicio educativo*

En el gráfico 7, se observa que de una muestra de 43 docentes que representa el 100%, el 9,3% han alcanzado niveles óptimos, el 55,8% niveles regulares y el 34,9% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en el cuestionario sobre calidad del servicio educativo en sus dimensiones: Eficacia, eficiencia y funcionalidad.

Tabla 12. *Distribución de la dimensión eficacia*

Niveles	Rangos	fi	F%
Óptimo	34 - 45	4	9.3
Regular	22 - 33	26	60.5
Deficiente	9 - 21	13	30.2
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

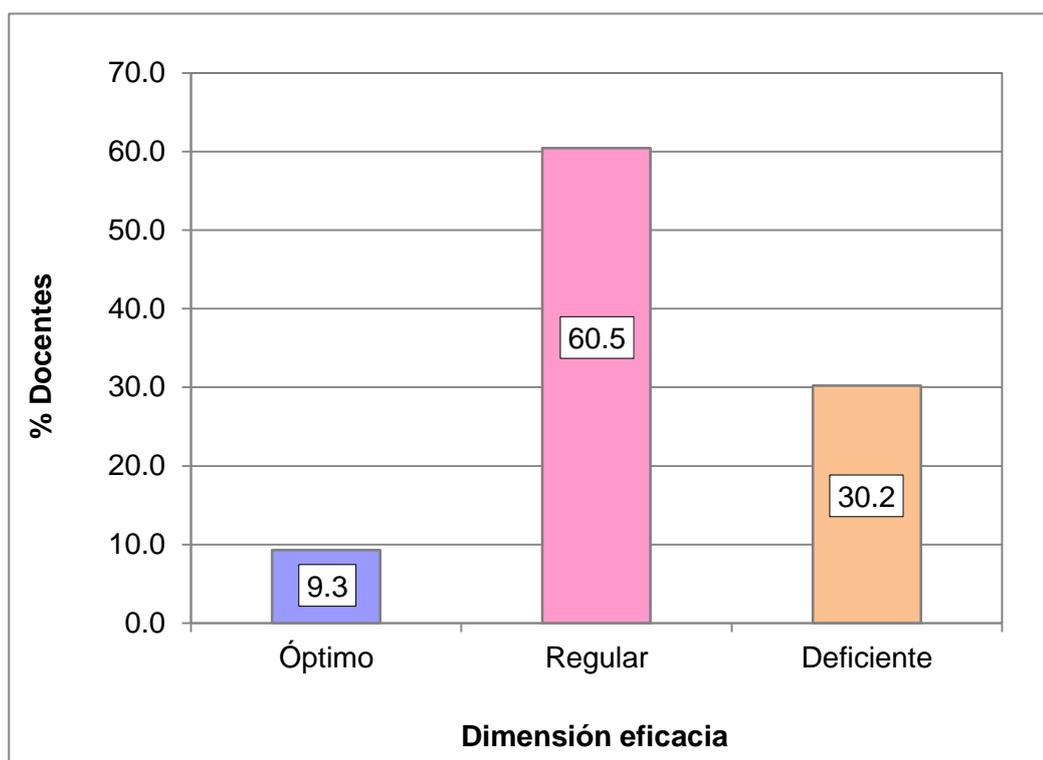


Gráfico 8. Distribución de la dimensión eficacia

En el gráfico 8, se observa que el 8,3% de docentes han alcanzado niveles óptimos, el 60,5% niveles regulares y el 30,2% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en la dimensión eficacia, cuando: Identifica sus potencialidades en el desarrollo de las actividades planteadas por la I.E., participa activamente en el desarrollo de todas las actividades, genera expectativas en los demás, fomenta la unión y solidaridad entre sus compañeros, trabaja en equipo, es responsable en el cumplimiento

de sus metas, y planifica y recoge información para el logro de sus objetivos.

Tabla 13. *Distribución de la dimensión eficiencia*

Niveles	Rangos	fi	F%
Óptimo	45 - 60	6	14.0
Regular	29 - 44	24	55.8
Deficiente	12 - 28	13	30.2
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

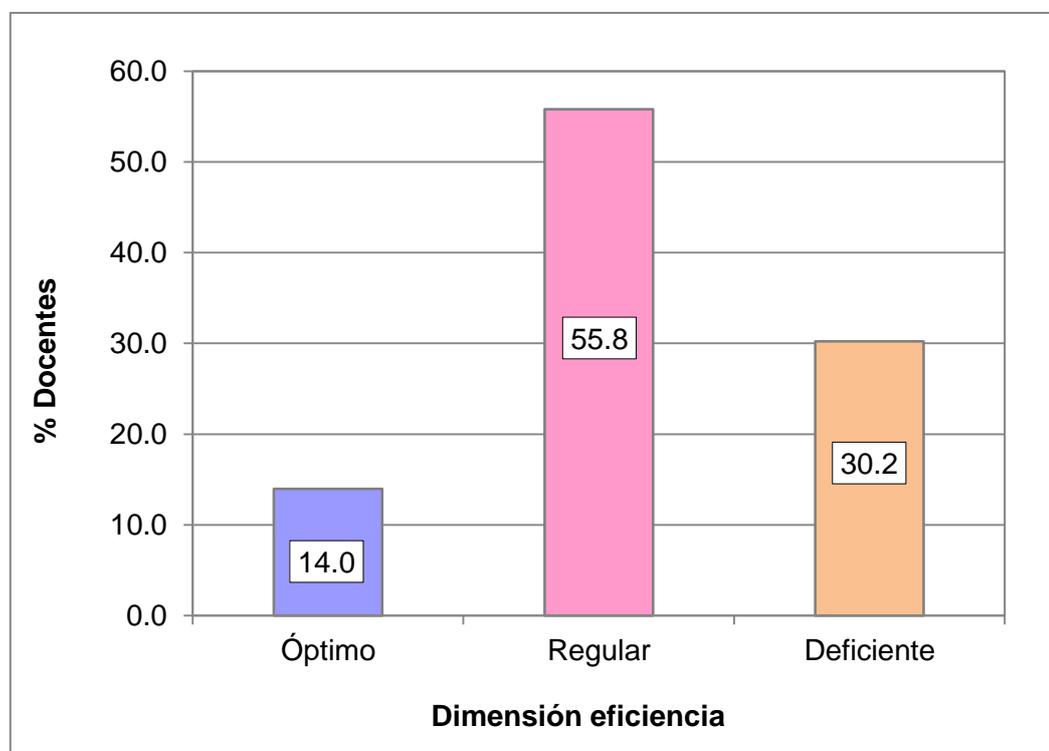


Gráfico 9. Distribución de la dimensión eficiencia

En el gráfico 9, se observa que el 14,0% de docentes han alcanzado niveles óptimos, el 55,8% niveles regulares y el 30,2% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en la dimensión eficiencia, cuando: propone actividades de toda índole para la I.E., reconoce que el esfuerzo que realiza tiene sus frutos, comunica a sus colegas sobre tus logros obtenidos, se siente satisfecho con sus logros obtenidos, selecciona el

material que utilizará en clase, distribuye de manera equitativa el material de trabajo, y logra que sus alumnos participen en clase de manera individual y grupal.

Tabla 14. *Distribución de la dimensión funcionalidad*

Niveles	Rangos	fi	F%
Óptimo	23 - 30	2	4.7
Regular	15 - 22	22	51.2
Deficiente	6 - 14	19	44.2
Total		43	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

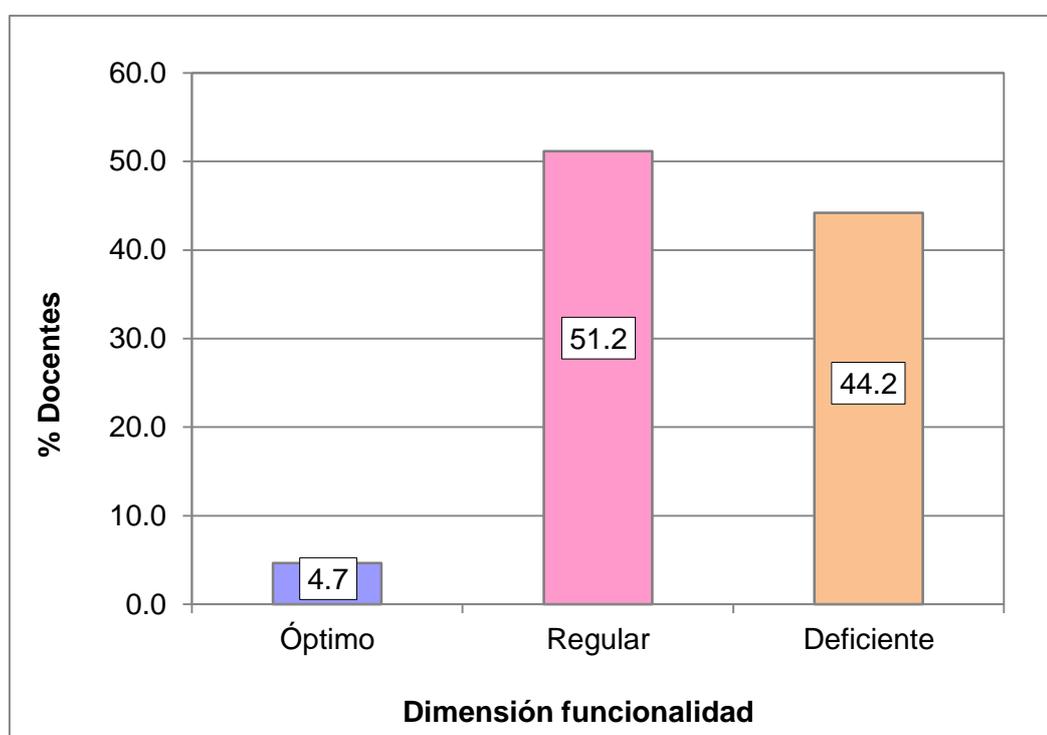


Gráfico 10. *Distribución de la dimensión funcionalidad*

En el gráfico 10, se observa que el 4,7% de docentes han alcanzado niveles óptimos, el 51,2% niveles regulares y el 44,2% niveles deficientes, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles regulares en la dimensión funcionalidad, cuando: reconoce la comunidad los propósitos, fines y metas-resultados que se propone cumplir la I.E., desarrollan políticas para articular enseñanza,

aprendizaje y servicio a la comunidad, existen mecanismos institucionales para garantizar la actualización de los planes de estudio, y logran desarrollar el perfil propio de la I.E. los alumnos egresados.

4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

a) Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018.

Tabla 15. *Correlación de las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo*

			Gestión administrativa	Calidad del servicio educativo
Rho de	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 15, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,815$, $p_valor = 0,000 <$

0,05). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente.

b) Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

H₁: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

Tabla 16. *Correlación de las variables planificación y calidad del servicio educativo*

		Planificación	Calidad del servicio educativo
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000
	Planificación	Sig. (bilateral)	,795**
		N	,000
Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Calidad del servicio educativo	Sig. (bilateral)	,795**
		N	,000

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 16, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,795$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente.

c) Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

H₁: Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

Tabla 17. *Correlación de las variables organización y calidad del servicio educativo*

		Organización	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Organización	Sig. (bilateral)	,749**
		N	.000
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Calidad del servicio educativo	Sig. (bilateral)	,749**
		N	.000

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 17, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,749$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente.

d) Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

H₁: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.

Tabla 18. *Correlación de las variables dirección y calidad del servicio educativo*

		Dirección	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Dirección	Sig. (bilateral)	,777**
	N		,000
Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad del servicio educativo	Sig. (bilateral)	,777**
	N		,000
			43
			43

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 18, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,777$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que en la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018; se aplicó el coeficiente correlacional de Spearman con un valor de 0,815 que nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los docentes en el Cuestionario de Gestión Administrativa es: el 4,7% han alcanzado niveles óptimos, el 55,8% niveles regulares y el 39,5% niveles deficientes; en tanto que en el Cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo es: el 9,3% han alcanzado niveles óptimos, el 55,8% niveles regulares y el 34,9% niveles deficientes, predominando los niveles regulares en ambos instrumentos.

Los datos obtenidos se comparan con los hallados en el estudio nacional de Baca (2015), en su investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC – 2015”, Lima. En la presente investigación se arribó a la conclusión, que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en las instituciones educativas de la RED 07 DREC – 2015, con una significancia menor a 0,05.

Asimismo el resultado antecedente internacional del estudio de Tumino y Poitevin (2013), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, Argentina. Los resultados indican que al realizar la correlación según el análisis de regresión se pudo hallar con un nivel crítico de significancia de 0,000 que las variables están linealmente relacionadas. Asimismo, se pudo observar que uno de los factores que tiene mayor importancia es la correspondiente a la organización de la enseñanza que tiene un 18% de aceptación, por otro lado, se pudo observar que solo un 30% de los encuestados manifiestan que es de vital importancia la calidad de servicio para su formación.

Lo expresado anteriormente se corrobora con la Teoría clásica de Fayol, donde la teoría clásica de la administración tiene un enfoque sistemático integral, es decir, su estudio abarca todos los círculos de la empresa, ya que para Henri Fayol era relevante la venta y la producción; además el propio financiamiento como el aseguramiento de los bienes en la empresa. Es decir, la organización y sus elementos se consideran como un sistema interdependiente.

Comparando los resultados con mi investigación, se visualiza que se utilizó el estadístico de Spearman y Pearson con una tendencia significativa, predominan los niveles medios con una significancia menor a 0,05 donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, si hay un mayor puntaje de gestión administrativa conllevará a un mayor puntaje de la calidad del servicio educativo.

Respecto a los resultados de la primera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay; se aplicó el coeficiente correlacional de Spearman con un valor de 0,795 que nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los docentes en el Cuestionario de Gestión Administrativa en su dimensión planificación es: el 4,7% de

docentes han alcanzado niveles óptimos, el 53,5% niveles regulares y el 41,9% niveles deficientes.

En relación a la primera hipótesis específica se obtuvo como resultados antecedente nacional el estudio de Ortiz (2016), en su investigación titulada “Gestión de la calidad administrativa y su relación con el nivel de desempeño docente en la IE N° 0006 “Aplicación” de Juanjuí – 2016”, Juanjuí. Se concluye según las deducciones alcanzadas que demuestran una clara asociación significativa entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño docente, donde la hipótesis calculada es $\chi^2 = 17,500 > \chi^2_{t2} = 16.92$; con una significancia menor a 0,05, con 8 grados de libertad.

De otro lado, lo antes mencionado se corrobora con la Teoría de las relaciones humanas de Mayo, quien señala que esta teoría realza la relevancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y plantea una estrategia para optimizar a la organización elevando la satisfacción del integrante de la misma y para crear una organización que ayude a los individuos a obtener su potencial. El enfoque de las relaciones humanas se desarrolla, como resultado de las regulaciones exactas de la observación frustrante de la teoría clásica.

Por su parte, Ramos (2010), remarca que la planificación es considerada como un proceso que permite a una institución prever anticipadamente qué se quiere lograr, cómo, cuándo, con quién y con qué hacerlo. A partir de los objetivos institucionales anunciados, expresando, eligiendo y priorizando alternativas de solución, todo ello desde una configuración participativa y democrática, que asevera una responsabilidad e identificación de todos los agentes de la comunidad educativa con la proposición planificada.

En la segunda hipótesis específica: Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay; se aplicó el coeficiente correlacional de Spearman con un valor de 0,749 que nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los docentes en el Cuestionario de Gestión

Administrativa en su dimensión organización es: el 4,7% han alcanzado niveles óptimos, el 55,8% niveles regulares y el 39,5% niveles deficientes.

Se tuvo como antecedentes nacional el estudio de Alarcón (2013), en su tesis titulada “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana”, Lima. Los resultados nos describen que el 10% de los Directivos casi siempre se encuentran comprometidos con la gestión de calidad y el 90% de los Directivos siempre están identificados con la gestión de calidad. Se concluye en conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, se puede decir que es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada.

Asimismo, se tuvo como antecedente internacional a Rojas (2015), en su tesis titulada “Estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los Centros de Educación Inicial Bolivariano del Municipio Pedro Gual, Estado Bolivariano de Miranda”, Venezuela. Se concluye que los directivos de las instituciones, en su mayoría están en condición de encargados, tienen pocos años de servicio desempeñando la función directiva, su nivel de conocimiento en materia de gerencia educativa es muy poca y sus relaciones de comunicacionales con el personal que está a su cargo es muy deficiente. Los directivos están dispuestos para buscar soluciones, para conseguir recursos que hagan viable la propuesta. Se recomienda poner en práctica la propuesta.

Lo señalado, se fundamenta en la Teoría de calidad según Poggi, quien señala que el modelo de la calidad en la educación sea definido mediante un sistema de coherencias múltiples cuyas notas son funcionalidad, eficacia y eficiencia. En tal sentido, una institución es de calidad si cumple con las dimensiones en coordinación con la información de Poggi.

En la tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay; se aplicó el coeficiente correlacional de Spearman con un valor de 0,777 que nos

muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los docentes en el Cuestionario de Gestión Administrativa en su dimensión dirección es: el 4,7% han alcanzado niveles óptimos, el 60,5% niveles regulares y el 34,9% niveles deficientes.

Se tuvo como antecedentes nacional a Pizarro (2017), en su tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016”; Lima. Los resultados concluyeron que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Lo antes mencionado, se respalda en el Modelo de servicio de calidad de Grönroos, quien centra su trabajo en la calidad de servicio que brinda a las instituciones, sobre todo en las relaciones humanas que suceden a nivel institucional, es decir, el modelo se concentra en la calidad total percibida y considera un resultado de correspondencia entre la calidad prevista y la calidad de la experiencia (la experiencia que el cliente consigue al utilizar el servicio).

A su vez, Robbins y Coullter (2010), señalan que la dirección es necesaria dentro de esa coordinación, pero no es la coordinación misma, sino una de sus causas aunque sea la más importante. Por ello, la coordinación surge no para dirigir sino que la dirección se sujeta para coordinar, entonces dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo.

En la cuarta hipótesis específica: Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay; se aplicó el coeficiente correlacional de Spearman con un valor de 0,696 que nos muestra una relación moderada positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los docentes en el Cuestionario de Gestión Administrativa en su dimensión control es: el 4,7% han alcanzado niveles óptimos, el 74,4% niveles regulares y el 20,9% niveles deficientes.

Se tuvo como antecedentes nacional el estudio de Conde y Lanfora (2014), en su tesis titulada “La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las Instituciones Educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el periodo 2014”, Lima. Se concluye que existe una influencia significativa de la actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las instituciones educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín, aceptándose la hipótesis alterna rechazándose la hipótesis nula por lo tanto existe influencia significativa entre ambas variables de estudio.

Lo fundamentado se corrobora con lo expuesto por Robbins y Coullter (2010), quienes señalan que el control es la mediación de los resultados actuales y anteriores, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con la finalidad de corregir, mejorar y formular nuevos planes. Los directores como la autoridad competente de la institución educativa tienen la responsabilidad de la implementación y mantenimiento del sistema de control interno sólido, adquiriendo métodos, procedimientos, acciones y medidas correctivas antecedidas con la facultad que brinda la ley.

Tomando en cuenta los antecedentes nacionales e internacionales que me han permitido comparar los resultados obtenidos, se puede mencionar que en la contrastación de hipótesis, se aceptan las hipótesis alternas planteadas y se rechazan las hipótesis nulas con una significancia menor a 0,05 lo cual beneficia el propósito de la investigación.

CONCLUSIONES

- 1) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018; ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; en donde la percepción de los docentes presentan niveles regulares en ambos instrumentos aplicados. Es decir, la tendencia es que a mayor puntaje de gestión administrativa conlleva a un mayor puntaje de calidad del servicio educativo y viceversa.

- 2) Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente; ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; predominan los niveles regulares donde ni de acuerdo ni en desacuerdo están los docentes cuando el Director: realiza la planeación de la institución considerando las necesidades y expectativas del colegio, utiliza encuesta para realizar el diagnóstico, trabaja la visión y misión con todo el personal docente, en los trabajos de equipo logran cumplir con los objetivos, elabora estrategias para lograr resultados en actividades, y utiliza el manual de procedimientos administrativos para ejercer sus funciones.

- 3) Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente; ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; predominan los niveles regulares donde ni de acuerdo ni en desacuerdo están los docentes cuando el Director: ha distribuido correctamente las comisiones de trabajo, garantiza el funcionamiento de la sala de innovación tecnológica, delega funciones al personal de acuerdo a su desempeño y nivel, aplica el reglamento interno cuando se comete actos de indisciplina.

- 4) Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente; ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; predominan los niveles regulares donde ni de acuerdo ni en desacuerdo están los docentes cuando el Director: ejerce autoridad en la I.E., delega autoridad, toma decisiones acertadas en situaciones difíciles, motiva a los docentes para realizar trabajos en equipo, dirige el trabajo educativo utilizando los procesos de gestión, reconoce las virtudes de su personal y los felicita, toma en cuenta las necesidades y expectativas de los docentes, y utiliza información actualizada para la toma de decisiones.

- 5) Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo del personal docente; ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva con una significancia menor a 0,05; predominan los niveles regulares donde ni de acuerdo ni en desacuerdo están los docentes cuando el Director: aplica sistema de evaluación de acuerdo a los resultados, realiza acciones correctivas cuando la evaluación es negativa, evalúa el desempeño docente, garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal, y reconoce con equidad los logros alcanzados por el personal.

RECOMENDACIONES

- 1) Se debe mejorar la gestión administrativa a través de procesos de capacitación al personal directivo, jerárquico y docente; en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay; innovarse con nuevas estrategias didácticas de acuerdo al marco del buen desempeño docente y Directivo, y al avance de la ciencia y la tecnología y la calidad en el desempeño docente, por lo que se podría alternar diversos métodos de enseñanza - aprendizaje, así como técnicas, materiales didácticos y otros que permitan un aprendizaje más activo y con resultados óptimos en los estudiantes.
- 2) Desarrollar un modelo de gestión administrativa orientado a promover el trabajo conjunto de todos los docentes, tomando en consideración el estudio del desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente, para mejorar el clima laboral.
- 3) Es recomendable realizar autoevaluaciones entre todos los trabajadores de la institución, con el fin de detectar sus fortalezas y debilidades para fortalecer la calidad de la Gestión administrativa para ir hacia una administración democrática visionaria hacia el cumplimiento de metas en beneficio de los estudiantes.

- 4) Se sugiere a la plana jerárquica que conducen la institución ser más democráticos empáticos y buscar la causa común y llegar a convertir a la Institución en un referente ante la Región y a nivel nacional.

- 5) Se recomienda a todos los integrantes de la Institución Educativa cumplir con los compromisos de gestión en mejora de los aprendizajes para ello aplicar un plan estratégico de acuerdo con las necesidades de cambio y mejoramiento permanente de los docentes, estudiantes y todos los agentes, incluso debe normarse la participación más decidida de los docentes estudiantes y padres de familia en los procesos de planificación estratégica que debe alcanzar la excelencia académica y una gestión de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliográficas:

Alguero, A. (2006). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Días de Santos.

Andrade, S. (2013). *Diccionario de Economía*. (3º. Ed). Lima: Editorial Andrade.

Anzola, S. (2012). *Administración de pequeñas empresas* (4º Ed.) México DF: McGrawhill.

Barnett, R. (2004). *Towards an educational audit. Informative series discussion paper 3*. Londres: Council for National Academic Awards.

Brugue, Q. y Subirats, J. (2006). *Lecturas de Gestión Pública*. Madrid: Ministerio de la Presidencia.

Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México DF: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. (7º Ed.) Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Fonseca, J. (2007). *Los recursos Tangibles y las Capacidades como Factor Explicativo de la Competitividad Empresarial de las MYPEMES del sector industrial en Nicaragua*. Honduras: Universidad Católica de Honduras.
- García, C. (2009). *Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en instituciones educativas de la UGEL14 Oyón*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- García, R. y Falcón, P. (2009). *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California*. México D.F.: Instituto de Investigación y desarrollo educativo.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6º Ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: Un Perspectiva Global*. (12º. Ed). México DF: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Martell, L. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Ministerio de Educación (2011). *Manual del director de las instituciones educativas*. Lima: MINEDU.
- Ministerio de Educación (2013). *Rutas del aprendizaje. Convivir, participar y deliberar para ejercer una ciudadanía democrática e intercultural*. Lima: Corporación Gráfica Navarrete S.A.
- Molocho, B. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Morán, O. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramírez de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Moyano, J. Bruque, S. y Martínes, A. (2011). *El Servicio Percibido: Las Dimensiones de la Calidad de Servicio*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones. Enfoques de administración de procesos de negocios*. México DF: Cengage Learning.
- Neyra, C. (2010). *Guía de elaboración del Proyecto Educativo Institucional articulado al proyecto educativo local de Ventanilla*. Callao: Municipalidad de Ventanilla.
- Niño, I. (2011). *Dimensiones de Evaluación de la Calidad*. En Revista Opciones Pedagógicas N° 25. Bogotá: Universidad Distrital.
- Pérez, M. (2005). *Diccionario de Administración*. (4º Ed.). Lima: San Marcos.
- Quijano, V. (2013). *Mida eficazmente la satisfacción del cliente*. México DF: Ediciones Gasca SICCO.
- Ramos, O. (2010). *Gestionando con eficiencia una institución educativa*. Lima: JC Ediciones.
- Robbins, S. y Coullter, M. (2010). *Administración*. (10º Ed.). México DF: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13º Ed). México DF: Pearson Educación.
- Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.
- Santos, F. (2012). *Trampas en educación, el discurso sobre la calidad*. Valencia: La Muralla.
- Santos, M. (2014). *Trampas en educación: el discurso sobre la calidad*. Madrid: La Muralla.

Sosa, D. (2011). *Administración por Calidad: Un modelo de calidad total para las empresas*. México DF: Editorial Limusa S.A

Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. (2º Ed.). México DF: Grupo Editorial Patria.

UNESCO Perú (2011). *Manual de Gestión para directores de instituciones educativas*. Lima: Lance Grafico SAC.

Revistas:

Alvarez, I. y Topete, C. (2004). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior. *Revista Gestión y Estrategia, UAM*. 11(12), 1-15.

Capelleras, J. y Veciana, J. (2004). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(1), 55-72.

Grönroos, C. (1999). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.

Poggi, M. (2010). Radiografía de la educación en América Latina. Desafíos para las políticas educativas. *Pensamiento iberoamericano*, 7(1), 3-26.

Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84.

Páginas web:

Aguerrondo, I. (2007). La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/44818477_La_Calidad_de_la_educacion_ejes_para_su_definicion_y_evaluacion

- Alarcón, S. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1168/1/alarcon_msz.pdf
- Baca, V. (2015). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC – 2015. (Tesis de Doctorado). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4704/Baca_CVE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos, S. y Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. (Tesis de Licenciatura). Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Conde, J. y Lanfora, M. (2014). *La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las Instituciones Educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el periodo 2014*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4780>
- Díaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2409>
- IPEBA, (2003). Guía de autoevaluación, Estrategias de búsqueda. Recuperado de <http://www.perueduca.edu.pe/web/visitante/comunidad/articulos2012/estandares-de-gestion-para-todas-las-escuelas-del-pais>

Ministerio de Educación (2003). Ley General de Educación N° 28044. (17 de julio del 2003). Recuperado de: http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Ortiz, A. (2016). Gestión de la calidad administrativa y su relación con el nivel de desempeño docente en la IE N° 0006 “Aplicación” de Juanjuí – 2016. (Tesis de Maestría). Juanjuí: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1078/ortiz_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pizarro, N. (2017). Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, M. (2015). Estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los Centros de Educación Inicial Bolivariano del Municipio Pedro Gual, Estado Bolivariano de Miranda. (Tesis de Maestría). Caracas: Universidad Nacional Abierta. Recuperado de: <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t39633.pdf>

Sander, B. (2011). Nuevas Tendencias en la Gestión Educativa: Democracia y Calidad. Recuperado de: http://scristobal.conectate.gob.pa/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1196178920093_713849245_749

A N E X O S

Anexo 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDAN LOS DOCENTES EN LA I.E. N° 20395 “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA” – CHANCAY, 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018.</p>	<p>Variable Relacional 1: Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: - Planificación - Organización - Dirección - Control</p> <p>Variable Relacional 2: Calidad de servicio educativo</p> <p>Dimensiones: - Eficacia - Eficiencia - Funcionalidad</p>	<p>Tipo de Investigación: - No experimental, transversal - Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo y correlacional.</p> <p>Población: Estuvo conformada por 55 docentes de la I.E. N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay, año 2018.</p> <p>Muestra: De tipo probabilístico estratificada, aplicación de fórmula estadística. n = 43.</p> <p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario de gestión administrativa - Cuestionario sobre calidad del servicio educativo</p>
<p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay?</p>	<p>Objetivos Específicos: Establecer la relación entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.</p> <p>Identificar la relación entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.</p> <p>Precisar la relación entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.</p>	<p>Hipótesis Específicas: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 “Nuestra Señora de Fátima” – Chancay.</p>	<p>Área del gráfico</p>	

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 "Nuestra Señora de Fátima" – Chancay?</p>	<p>Analizar la relación entre el control y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 "Nuestra Señora de Fátima" – Chancay.</p>	<p>Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa N° 20395 "Nuestra Señora de Fátima" – Chancay.</p>		
---	--	---	--	--

Anexo 2

INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

Autor: Regina Huamán Oré

Año: 2012

Adaptado por: Diego Torres Reinoso

Año: 2018

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente.

Numero de ítems: 28

Finalidad: Evalúa las características de la gestión administrativa.

Ámbito: Docentes

Validez: Se realizó mediante el juicio de expertos por 4 especialistas, el resultado nos detalla que es aplicable el instrumento.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach (0,876), un nivel alto de confiabilidad.

Dimensiones:

Planificación: Se formularon 10 preguntas (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10).

Organización: Se formularon 4 preguntas (Ítems 11, 12, 13, 14).

Dirección: Se formularon 9 preguntas (Ítems 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23).

Control: Se formularon 5 preguntas (Ítems 24, 25, 26, 27, 28).

Valoración: Escala Likert

Totalmente en desacuerdo..... 1

En desacuerdo..... 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo... 3

De acuerdo..... 4

Totalmente de acuerdo..... 5

Niveles:

Deficiente 28 - 65

Regular 66 - 103

Óptimo 104 - 140

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Distinguido docente:

El presente, es un test de autoevaluación, tiene como finalidad conocer su opinión sobre la gestión del área administrativa de la Institución donde labora. Esta información es anónima, por lo que agradecemos sus respuestas sinceras, puesto que permitirá fundamentar el trabajo de investigación.

Información general:

Institución Educativa.....

Tiempo de servicio..... Condición.....

Instrucciones:

A continuación encontrará Ud. una serie de frases relacionadas con el trabajo. Analícelas y decida sus respuestas. Al contestar cada una de las preguntas marcará sólo una de las alternativas propuestas, colocando un aspa (x) en el espacio correspondiente.

Valoración:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



Nº	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación						
1.	La planeación de la institución se realiza considerando las necesidades y expectativas del colegio y su entorno.					
2.	El Director utiliza encuesta para realizar el diagnóstico.					

3.	El Director trabaja la visión y misión con todo el personal docente.					
4.	El Director en reuniones explica sobre los avances de los objetivos y metas propuestas.					
5.	En los trabajos de equipo logran cumplir con los objetivos.					
6.	El Director elabora estrategias para lograr resultados en actividades.					
7.	El Director genera cambios estratégicos en la gestión, para la mejora de problemas laborales.					
8.	El Director desarrolla política y planes de acción relacionados a los proyectos educativos.					
9.	El Director utiliza el manual de procedimientos administrativos para ejercer sus funciones.					
10.	El Director elabora instrumentos para la organización de la comunicación.					
Dimensión 2: Organización		1	2	3	4	5
11.	El Director ha distribuido correctamente las comisiones de trabajo.					
12.	El Director garantiza el funcionamiento de la sala de innovación tecnológica.					
13.	El Director delega funciones al personal de acuerdo a su desempeño y nivel.					
14.	El Director aplica el reglamento interno cuando se comete actos de indisciplina.					
Dimensión 3: Dirección		1	2	3	4	5
15.	El Director ejerce autoridad en la I.E.					

16.	El Director delega autoridad a docentes coordinadores líderes.					
17.	El Director toma decisiones acertadas en situaciones difíciles.					
18.	El Director motiva a los docentes para realizar trabajos en equipo.					
19.	El Director dirige el trabajo educativo utilizando los procesos de gestión durante el año escolar.					
20.	El Director reconoce las virtudes de su personal y los felicita.					
21.	El Director toma en cuenta las necesidades y expectativas de los docentes para su crecimiento personal.					
22.	El Director utiliza información actualizada para la toma de decisiones.					
23.	El Director toma la decisión de distribuir correctamente los recursos materiales					
Dimensión 4: Control		1	2	3	4	5
24.	El Director aplica sistema de evaluación de acuerdo a los resultados.					
25.	El Director realiza acciones correctivas cuando la evaluación es negativa.					
26.	El Director evalúa el desempeño docente.					
27.	El Director garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal.					
28.	El Director reconoce con equidad los logros alcanzados por el personal.					



FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo

Autor: Freddy Felipe Luza Castillo

Año: 2017 (UCV, Lima)

Adaptado por: Diego Torres Reinoso

Año: 2018

Objetivo: Evalúa la percepción de los docentes de la calidad del servicio educativo de la institución educativa donde labora

Administración: Individual y colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente.

Descripción: Consta de 27 ítems

Validez: Se aplicó el Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de 0,980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial.

Confiabilidad: Para medir la confiabilidad del cuestionario se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach = 0,817 con una alta confiabilidad.

Dimensiones:

Eficacia: Se formularon 9 preguntas (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).

Eficiencia: Se formularon 12 preguntas (Ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21).

Funcionalidad: Se formularon 6 preguntas (Ítems 22, 23, 24, 25, 26, 27)

Valoración: Escala de Likert

Nunca.....	1
Casi nunca.....	2
Algunas veces.....	3
Casi siempre.....	4
Siempre.....	5

Niveles:

Deficiente	27 - 63
Regular	64 - 99
Óptimo	100 - 135

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado Profesor(a):

El presente cuestionario es parte de un plan de tesis que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa donde labora. La presente encuesta es anónima. Por favor responda con sinceridad.

Instrucciones:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características de su ambiente de trabajo: Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5



N°	Items	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Eficacia		1	2	3	4	5
1.	Identificas tus potencialidades en el desarrollo de las actividades planteadas por la I.E.					
2.	Participas activamente en el desarrollo de todas las actividades planteadas por la I.E.					
3.	Generas expectativas en los demás.					
4.	Fomentas la unión y solidaridad entre tus compañeros para la realización de las propuestas pedagógicas.					
5.	Trabajas en equipo evitando la pérdida de tiempo.					

6.	Los padres participan en el aula cuando los profesores lo requieren.					
7.	Eres responsable en el cumplimiento de tus metas.					
8.	Identificas los procesos a desarrollar para el logro de los objetivos.					
9.	Planificas y recoges información para el logro de tus objetivos.					
Dimensión 2: Eficiencia		1	2	3	4	5
10.	Propones actividades de toda índole para la I.E.					
11.	Propones la participación de todos alumnos para cada proceso del aprendizaje en el aula.					
12.	Aprenden significativamente tus alumnos cuando participan en dichos procesos de aprendizaje.					
13.	Reconoces que el esfuerzo que realizas tiene sus frutos.					
14.	Comunicas a tus colegas sobre tus logros obtenidos.					
15.	Te sientes satisfecho con tus logros obtenidos.					
16.	Seleccionas el material que utilizarás en clase					
17.	Logras que tus alumnos manipulen de manera adecuada el material en clase.					
18.	Distribuyes de manera equitativa el material de trabajo.					
19.	Logras que tus alumnos aprendan a través de la realidad en clase.					
20.	Logras que tus alumnos participen en clase de manera individual y grupal.					

21.	Reconoce tu I.E., los requerimientos de su comunidad.					
Dimensión 3: Funcionalidad		1	2	3	4	5
22.	Reconoce la comunidad los propósitos, fines y metas-resultados que se propone cumplir la I.E.					
23.	Reconocen el conjunto de valores promovidos por la I.E. en su comunidad.					
24.	Desarrollan políticas para articular enseñanza, aprendizaje y servicio a la comunidad.					
25.	Existen mecanismos institucionales para garantizar la actualización de los planes de estudio en relación con las demandas sociales.					
26.	Existe una buena dedicación de los profesores a actividades de investigación y servicio a la comunidad con los propósitos y metas trazados.					
27.	Logran desarrollar el perfil propio de su I.E. los alumnos egresados.					



Anexo 3
BASE DE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Docentes

Nº	ITEMS																												Puntaje	Nivel	D1	D2	D3	D4
	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						
1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	77	Regular	30	10	24	13
2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	70	Regular	24	10	23	13
3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	64	Deficiente	20	9	22	13
4	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	71	Regular	24	10	24	13
5	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	76	Regular	26	11	25	14
6	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	66	Regular	21	10	23	12
7	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	68	Regular	25	9	22	12
8	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	41	Deficiente	14	7	13	7
9	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	46	Deficiente	17	7	14	8
10	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	45	Deficiente	16	7	14	8
11	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	47	Deficiente	18	7	15	7
12	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	76	Regular	27	11	25	13
13	3	1	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	64	Deficiente	24	11	19	10
14	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	70	Regular	24	11	23	12
15	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	78	Regular	27	12	25	14
16	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	67	Regular	24	9	22	12
17	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	76	Regular	28	12	23	13
18	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	44	Deficiente	17	6	14	7
19	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	70	Regular	25	11	21	13
20	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	124	Óptimo	42	18	41	23
21	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	64	Deficiente	21	9	21	13

22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	80	Regular	28	12	27	13			
23	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	67	Regular	25	9	21	12		
24	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	75	Regular	27	10	24	14		
25	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	118	Óptimo	40	18	38	22	
26	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	64	Deficiente	20	9	22	13	
27	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	94	Regular	33	13	30	18	
28	2	3	2	3	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	4	3	2	5	3	2	61	Deficiente	21	7	18	15	
29	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	72	Regular	25	11	23	13	
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	80	Regular	29	11	25	15		
31	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	67	Regular	22	10	24	11	
32	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	65	Deficiente	22	10	21	12	
33	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	65	Deficiente	24	10	19	12	
34	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	64	Deficiente	20	9	22	13	
35	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	41	Deficiente	15	6	13	7	
36	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	65	Deficiente	23	11	19	12	
37	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	76	Regular	27	10	25	14	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	80	Regular	29	12	25	14	
39	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	52	Deficiente	18	8	15	11	
40	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	64	Deficiente	20	9	22	13	
41	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	71	Regular	25	10	22	14	
42	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	66	Regular	20	9	24	13
43	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	78	Regular	27	12	25	14	

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Docentes

Nº	ITEMS																											Puntaje	Nivel	D1	D2	D3
	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					
1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	74	Regular	24	35	15
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	64	Regular	20	31	13
3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	66	Regular	22	29	15
4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	72	Regular	25	32	15
5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	Óptimo	32	48	24
6	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	69	Regular	22	31	16
7	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	65	Regular	21	29	15
8	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	42	Deficiente	15	18	9
9	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	42	Deficiente	14	18	10
10	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	42	Deficiente	14	18	10
11	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	43	Deficiente	15	19	9
12	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	101	Óptimo	34	47	20
13	3	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	63	Deficiente	21	27	15
14	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	67	Regular	22	30	15
15	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	2	90	Regular	32	43	15
16	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	69	Regular	23	30	16
17	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	84	Regular	33	39	12
18	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	46	Deficiente	15	20	11
19	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	95	Regular	32	44	19
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	100	Óptimo	36	46	18
21	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	63	Deficiente	22	28	13
22	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	66	Regular	21	32	13
23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	68	Regular	22	31	15
24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	Óptimo	32	48	24
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	97	Regular	35	44	18

Anexo 4
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS
PROGRAMA SPSS VERSIÓN 23 ESPAÑOL
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	43	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,969	,969	28

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
La planeación de la institución se realiza considerando las necesidades y expectativas del colegio y su entorno.	2,40	,728	43
El Director utiliza encuesta para realizar el diagnóstico.	2,26	,658	43
El Director trabaja la visión y misión con todo el personal docente.	2,44	,825	43
El Director en reuniones explica sobre los avances de los objetivos y metas propuestas.	2,35	,870	43
En los trabajos de equipo logran cumplir con los objetivos.	2,58	,698	43
El Director elabora estrategias para lograr resultados en actividades.	2,35	,783	43
El Director genera cambios estratégicos en la gestión, para la mejora de problemas laborales.	2,49	,827	43
El Director desarrolla política y planes de acción relacionados a los proyectos educativos.	2,40	,877	43

El Director utiliza el manual de procedimientos administrativos para ejercer sus funciones.	2,40	,791	43
El Director elabora instrumentos para la organización de la comunicación.	2,40	,695	43
El Director ha distribuido correctamente las comisiones de trabajo.	2,42	,731	43
El Director garantiza el funcionamiento de la sala de innovación tecnológica.	2,51	,827	43
El Director delega funciones al personal de acuerdo a su desempeño y nivel.	2,65	,752	43
El Director aplica el reglamento interno cuando se comete actos de indisciplina.	2,49	,768	43
El Director ejerce autoridad en la I.E.	2,33	,837	43
El Director delega autoridad a docentes coordinadores líderes.	2,60	,760	43
El Director toma decisiones acertadas en situaciones difíciles.	2,35	,897	43
El Director motiva a los docentes para realizar trabajos en equipo.	2,40	,849	43
El Director dirige el trabajo educativo utilizando los procesos de gestión durante el año escolar.	2,53	,735	43
El Director reconoce las virtudes de su personal y los felicita.	2,35	,870	43
El Director toma en cuenta las necesidades y expectativas de los docentes para su crecimiento personal.	2,51	,736	43
El Director utiliza información actualizada para la toma de decisiones.	2,65	,752	43
El Director toma la decisión de distribuir correctamente los recursos materiales	2,53	,767	43
El Director aplica sistema de evaluación de acuerdo a los resultados.	2,42	,731	43
El Director realiza acciones correctivas cuando la evaluación es negativa.	2,58	,852	43
El Director evalúa el desempeño docente.	2,77	,895	43
El Director garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal.	2,51	,736	43
El Director reconoce con equidad los logros alcanzados por el personal.	2,40	,821	43

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	2,466	2,256	2,767	,512	1,227	,014

Estadísticas de elemento de resumen

	Nº de elementos
Medias de elemento	28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La planeación de la institución se realiza considerando las necesidades y expectativas del colegio y su entorno.	66,65	253,423	,606	.	,969
El Director utiliza encuesta para realizar el diagnóstico.	66,79	262,360	,244	.	,971
El Director trabaja la visión y misión con todo el personal docente.	66,60	246,530	,802	.	,968
El Director en reuniones explica sobre los avances de los objetivos y metas propuestas.	66,70	248,359	,689	.	,968
En los trabajos de equipo logran cumplir con los objetivos.	66,47	252,921	,657	.	,969
El Director elabora estrategias para lograr resultados en actividades.	66,70	248,549	,763	.	,968
El Director genera cambios estratégicos en la gestión, para la mejora de problemas laborales.	66,56	247,681	,754	.	,968
El Director desarrolla política y planes de acción relacionados a los proyectos educativos.	66,65	244,423	,832	.	,967
El Director utiliza el manual de procedimientos administrativos para ejercer sus funciones.	66,65	247,994	,778	.	,968
El Director elabora instrumentos para la organización de la comunicación.	66,65	252,375	,686	.	,968

El Director ha distribuido correctamente las comisiones de trabajo.	66,63	249,573	,774	.	,968
El Director garantiza el funcionamiento de la sala de innovación tecnológica.	66,53	247,540	,760	.	,968
El Director delega funciones al personal de acuerdo a su desempeño y nivel.	66,40	251,530	,666	.	,969
El Director aplica el reglamento interno cuando se comete actos de indisciplina.	66,56	248,776	,770	.	,968
El Director ejerce autoridad en la I.E.	66,72	245,730	,822	.	,967
El Director delega autoridad a docentes coordinadores líderes.	66,44	249,300	,755	.	,968
El Director toma decisiones acertadas en situaciones difíciles.	66,70	246,073	,751	.	,968
El Director motiva a los docentes para realizar trabajos en equipo.	66,65	248,137	,715	.	,968
El Director dirige el trabajo educativo utilizando los procesos de gestión durante el año escolar.	66,51	250,161	,744	.	,968
El Director reconoce las virtudes de su personal y los felicita.	66,70	250,692	,601	.	,969
El Director toma en cuenta las necesidades y expectativas de los docentes para su crecimiento personal.	66,53	249,588	,768	.	,968
El Director utiliza información actualizada para la toma de decisiones.	66,40	250,816	,697	.	,968
El Director toma la decisión de distribuir correctamente los recursos materiales	66,51	249,589	,735	.	,968
El Director aplica sistema de evaluación de acuerdo a los resultados.	66,63	249,430	,781	.	,968
El Director realiza acciones correctivas cuando la evaluación es negativa.	66,47	249,159	,674	.	,969

El Director evalúa el desempeño docente.	66,28	246,301	,743	.	,968
El Director garantiza el cumplimiento de las normas y reglamento de funciones de todo el personal.	66,53	249,874	,756	.	,968
El Director reconoce con equidad los logros alcanzados por el personal.	66,65	248,566	,725	.	,968

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	Nº de elementos
69,05	267,998	16,371	28

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	43	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,975	,975	27

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Identificas tus potencialidades en el desarrollo de las actividades planteadas por la I.E.	2,56	,881	43
Participas activamente en el desarrollo de todas las actividades planteadas por la I.E.	2,72	,797	43
Generas expectativas en los demás.	2,53	,735	43
Fomentas la unión y solidaridad entre tus compañeros para la realización de las propuestas pedagógicas.	2,84	,871	43
Trabajas en equipo evitando la pérdida de tiempo.	2,63	,900	43
Los padres participan en el aula cuando los profesores lo requieren.	2,58	,823	43
Eres responsable en el cumplimiento de tus metas.	2,81	1,029	43
Identificas los procesos a desarrollar para el logro de los objetivos.	2,74	,928	43
Planificas y recoges información para el logro de tus obje	2,88	,931	43
Propones actividades de toda índole para la I.E.	2,51	,856	43
Propones la participación de todos alumnos para cada proceso del aprendizaje en el aula.	2,74	1,026	43

Aprenden significativamente tus alumnos cuando participan en dichos procesos de aprendizaje.	2,63	,900	43
Reconoces que el esfuerzo que realizas tiene sus frutos.	2,70	,860	43
Comunicas a tus colegas sobre tus logros obtenidos.	2,58	,906	43
Te sientes satisfecho con tus logros obtenidos.	2,79	,940	43
Seleccionas el material que utilizarás en clase	2,95	,815	43
Logras que tus alumnos manipulen de manera adecuada el material en clase.	2,81	,958	43
Distribuyes de manera equitativa el material de trabajo.	2,81	,982	43
Logras que tus alumnos aprendan a través de la realidad en clase.	2,70	,914	43
Logras que tus alumnos participen en clase de manera individual y grupal.	2,93	,856	43
Reconoce tu I.E., los requerimientos de su comunidad.	2,35	,842	43
Reconoce la comunidad los propósitos, fines y metas-resultados que se propone cumplir la I.E.	2,30	,803	43
Reconocen el conjunto de valores promovidos por la I.E. en su comunidad.	2,49	,703	43
Desarrollan políticas para articular enseñanza, aprendizaje y servicio a la comunidad.	2,47	,797	43
Existen mecanismos institucionales para garantizar la actualización de los planes de estudio en relación con las demandas sociales.	2,49	,736	43
Existe una buena dedicación de los profesores a actividades de investigación y servicio a la comunidad con los propósitos y metas trazados.	2,58	,794	43
Logran desarrollar el perfil propio de su I.E. los alumnos egresados.	2,42	,731	43

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	2,650	2,302	2,953	,651	1,283	,031

Estadísticas de elemento de resumen

	Nº de elementos
Medias de elemento	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Identificas tus potencialidades en el desarrollo de las actividades planteadas por la I.E.	69,00	308,333	,756	.	,974
Participas activamente en el desarrollo de todas las actividades planteadas por la I.E.	68,84	312,425	,690	.	,974
Generas expectativas en los demás.	69,02	312,357	,754	.	,974
Fomentas la unión y solidaridad entre tus compañeros para la realización de las propuestas pedagógicas.	68,72	310,206	,702	.	,974
Trabajas en equipo evitando la pérdida de tiempo.	68,93	306,828	,788	.	,974
Los padres participan en el aula cuando los profesores lo requieren.	68,98	312,547	,662	.	,975
Eres responsable en el cumplimiento de tus metas.	68,74	301,576	,835	.	,974
Identificas los procesos a desarrollar para el logro de los objetivos.	68,81	306,393	,777	.	,974
Planificas y recoges información para el logro de tus obje	68,67	303,368	,871	.	,973
Propones actividades de toda índole para la I.E.	69,05	309,617	,735	.	,974
Propones la participación de todos alumnos para cada proceso del aprendizaje en el aula.	68,81	301,060	,853	.	,973
Aprenden significativamente tus alumnos cuando participan en dichos procesos de aprendizaje.	68,93	305,114	,845	.	,973
Reconoces que el esfuerzo que realizas tiene sus frutos.	68,86	308,694	,763	.	,974
Comunicas a tus colegas sobre tus logros obtenidos.	68,98	308,785	,719	.	,974
Te sientes satisfecho con tus logros obtenidos.	68,77	302,802	,880	.	,973

Seleccionas el material que utilizarás en clase	68,60	306,340	,893	.	,973
Logras que tus alumnos manipulen de manera adecuada el material en clase.	68,74	302,528	,872	.	,973
Distribuyes de manera equitativa el material de trabajo.	68,74	305,766	,750	.	,974
Logras que tus alumnos aprendan a través de la realidad en clase.	68,86	304,075	,865	.	,973
Logras que tus alumnos participen en clase de manera individual y grupal.	68,63	306,525	,842	.	,974
Reconoce tu I.E., los requerimientos de su comunidad.	69,21	311,122	,696	.	,974
Reconoce la comunidad los propósitos, fines y metas-resultados que se propone cumplir la I.E.	69,26	312,909	,667	.	,975
Reconocen el conjunto de valores promovidos por la I.E. en su comunidad.	69,07	316,257	,630	.	,975
Desarrollan políticas para articular enseñanza, aprendizaje y servicio a la comunidad.	69,09	314,610	,610	.	,975
Existen mecanismos institucionales para garantizar la actualización de los planes de estudio en relación con las demandas sociales.	69,07	312,638	,742	.	,974
Existe una buena dedicación de los profesores a actividades de investigación y servicio a la comunidad con los propósitos y metas trazados.	68,98	315,547	,578	.	,975
Logran desarrollar el perfil propio de su I.E. los alumnos egresados.	69,14	314,171	,686	.	,974

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	Nº de elementos
71,56	332,491	18,234	27