



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Gestión institucional y calidad del servicio educativo en
un colegio estatal del distrito de Ate durante el año
2022**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Christian Joaquin PARIONA LICAS

ASESOR

Mg. Wilson Marcos ORTIZ TREVIÑOS

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Pariona, C. (2026). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en un colegio estatal del distrito de Ate durante el año 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Christian Joaquin Pariona Licas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43013859
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1840-8173
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Wilson Marcos Ortiz Treviños
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41332567
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2105-7909
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	María Emperatriz Escalante López
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07933957
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Manuel Alberto Sedamano Ballesteros
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08169544
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Jorge Luis Jaime Cárdenas

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06263073
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.3.1.7. Gestión educativa
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Ate Latitud: -12.0387281 Longitud: -76.896873
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2021-2022
URL de disciplinas OCDE	Educación general (incluye capacitación, pedadogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 037-DUPG-FE-2026

En la ciudad de Lima, a los 30 días del mes de abril de 2026, siendo las 14:00 horas, en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UN COLEGIO ESTATAL DEL DISTRITO DE ATE DURANTE EL AÑO 2022**, presentado por el Bach. **Christian Joaquin Pariona Licas**, para optar el **Grado Académico de Magister en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **muy bueno**, con la calificación de **dieciocho (18)**

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Magister en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación** al Bach. **Christian Joaquin Pariona Licas**.

En señal de conformidad, siendo las 14:50 horas, se suscribe la presente acta, dándose por concluido el acto.

Dra. María Emperatriz Escalante López
Presidenta

Mg. Wilson Marcos Ortiz Treviños
Asesor

Dr. Manuel Alberto Sedamano Ballesteros
Jurado Informante

Dr. Jorge Luis Jaime Cárdenas
Jurado Informante



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE

SAN MARCOS

Universidad del Perú, Decana de América

Certificado de similitud

Yo, Wilson Marcos Ortiz Treviños en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen Virtual N° 793-DUPG-FE-2022 –TR de la tesis, cuyo título es **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UN COLEGIO ESTATAL DEL DISTRITO DE ATE DURANTE EL AÑO 2022**, presentado por el bachiller Christian Joaquin Pariona Licas. para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 17% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Lima, 14 de abril de 2026

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: Wilson Marcos Ortiz Treviños
DNI: 41332567

Dedicatoria

A mis padres, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional. Su amor y devoción me dieron la fuerza para afrontar los momentos más difíciles. En cada paso del camino, su presencia y palabras de aliento me impulsaron a seguir adelante y lograr este objetivo.

.

Agradecimiento

Primero que nada, agradecer a Dios, quien me dio la fuerza, sabiduría y perseverancia para continuar en este camino de formación. Sin su guía y bendiciones, nada de esto hubiera sido posible. A mis padres, quienes han sido mi pilar, gracias por su amor incondicional, apoyo constante y por enseñarme el valor del trabajo duro y la dedicación

ÍNDICE

GENERAL

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Índice general.....	III
Índice de cuadros.....	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract.....	VIII
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	8
1.2.1 Problema general	8
1.2.2 Problemas específicos.....	8
1.3 Justificación teórica.....	9
1.4 Justificación práctica.....	10
1.5 Objetivo.....	11
1.5.1 Objetivo general	11
1.5.2 Objetivos específicos	11
1.6 Hipótesis.....	12
1.6.1 Hipótesis general	12
1.6.2 Hipótesis específicas.....	12
II MARCO TEÓRICO	13
2.1 Marco filosófico o epistemológico de la investigación.....	13
2.2 Antecedentes de la investigación	15
2.3 Bases teoricas	27
2.4 Marco conceptual o Glosario	62
III METODOLOGÍA.....	66
3.1 Operacionalización de las variables	66
3.2 Tipo y diseño de investigación.....	72
3.3 Población y muestra	73

3.4	Instrumento de Recolección de datos	74
IV	RESULTADOS Y DISCUSION	76
4.1	Presentación de resultados	76
4.2	Prueba de hipótesis.....	85
4.3	Discusión de resultados	91
	CONCLUSIONES.....	97
	RECOMENDACIONES.....	99
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
	ANEXOS.....	113

Índice de cuadros

Cuadro 1 estadística de confiabilidad de calidad de servicio educativa.....	75
Cuadro 2 estadística de confiabilidad de gestión institucional.....	75
Cuadro 3 niveles de la variable calidad del servicio educativo.....	76
Cuadro 4 niveles de la dimensión gestión estratégica.....	77
Cuadro 5 niveles de la dimensión formación integral.....	77
Cuadro 6 niveles de la dimensión soporte y recursos para los procesos pedagógicos	78
Cuadro 7 niveles de la dimensión resultados	79
Cuadro 8 niveles de la variable gestión institucional.....	80
Cuadro 9 niveles de la dimensión gestión educativa.....	81
cuadro 10 niveles de la dimensión gestión administrativa	82
Cuadro 11 niveles de la dimensión gestión pedagógica.....	83
Cuadro 12 niveles de la dimensión gestión comunitaria.....	84
Cuadro 13 prueba de normalidad de datos	85
Cuadro 14 correlación entre las variables calidad del servicio educativo y la gestión institucional	86
Cuadro 15 correlación entre la gestión educativo y la calidad del servicio educativo.....	87
Cuadro 16 Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.....	88
Cuadro 17 correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo	89
Cuadro 18 correlación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo.	90

Índice de figuras

Figura 1 de barras de la variable calidad del servicio educativo.....	76
Figura 2 de barras de la dimensión gestión estratégica	77
Figura 3 de barras de la dimensión formación integral	77
Figura 4 de barras de la dimensión soporte y recursos para los procesos pedagógicos	78
Figura 5 de barras de la dimensión resultados	79
Figura 6 de barras de la variable gestión institucional	80
Figura 7 de barras de la dimensión gestión educativa.....	81
Figura 8 de barras de la dimensión gestión administrativa	82
Figura 9 de barras de la dimensión gestión pedagógica	83
Figura 10 niveles de la dimensión gestión comunitaria	84

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06, Lima 2022. Se llevó a cabo una investigación con un enfoque cuantitativo, y se utilizó un diseño no experimental de corte transversal descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 137 estudiantes del cuarto y quinto año de secundaria, quienes respondieron a un cuestionario validado por expertos y se le aplicaron pruebas de confiabilidad para medir la gestión institucional y la calidad del servicio, de las cuales se obtuvo una confiabilidad de 0,917 en la primera variable y de 0,911 en la segunda. Con base al objetivo general, se concluyó que existe una correlación positiva significativa, de acuerdo al Rho Spearman = 0.645 con un nivel de significancia menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Declarando que existe una correlación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06, Lima 2022.

Palabras claves: gestión, calidad, institución educativa, servicio.

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the relationship between institutional management and the quality of the educational service in a State school in the district of Ate-UGEL N°06, Lima 2022. An investigation was carried out with a quantitative approach, and used a non-experimental cross-sectional descriptive correlational design. The sample was made up of 137 students from the fourth and fifth year of high school, who responded to a questionnaire validated by experts and reliability tests were applied to measure institutional management and quality of service, from which a reliability of 0.917 was obtained. in the first variable and 0.911 in the second. Based on the general objective, it was concluded that there is a significant positive correlation, according to Rho Spearman = 0.645 with a significance level less than 0.05, which allows us to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis. Declaring that there is a significant correlation between institutional management and the quality of the educational service in a State Educational Institution in the district of Ate-UGEL N°06, Lima 2022.

Keywords: management, quality, educational institution, service.

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Actualmente observamos distintos cambios que a nivel mundial empezaron a realizarse de forma constante, cambios sociales, políticos, científicos, religiosos, entre otros; sin embargo, el que destaca por su importancia en el aprendizaje continuo es el cambio educativo. La globalización ha permitido interconectar en tiempo real distintas realidades, lo que incluye el intercambio fluido de inmensas cantidades de datos y a su vez la gestión de estos para el beneficio común, esta gestión ha implicado el desarrollo de lo que hoy conocemos como inteligencia artificial con un propósito medianamente claro: la mejora del servicio educativo.

Uno de los programas (OCDE), formuló entre 1997 y 1999 la primera versión del Programa para la evaluación Internacional de Alumnos (PISA), en la actualidad PISA busca medir las competencias matemáticas y lectoras en alumnos que se encuentran al final de la etapa de enseñanza obligatoria en países en los que tiene influencia. Dicho esto, uno de los ejemplos que subrayo son los resultados PISA, que desde el año 2000 ha venido mostrando porcentajes en distintas áreas evaluadas, llamando mucho la atención el campo responsable de la gestión educativa de cada país en el mundo.

De acuerdo a los resultados de PISA China acaba de desplazar a Singapur de los primeros puestos situación a la que nos tenía acostumbrado encontrarlos, convirtiéndose así en uno de los países con la mejor gestión institucional en el mundo, esto probablemente debido al férreo y disciplinado sistema educativo que mantiene China, sin dejar de considerar la permanencia en el tiempo. De acuerdo con Zhicheng (2007)“Hasta el día de hoy, la situación de la dirección y gestión escolar externa a las escuelas se ha organizado de acuerdo con ese modelo, sin experimentar grandes cambios”. (p. 141).

¿Esto convierte al gigante asiático en un ejemplo a seguir en cuanto a la gestión institucional? teniendo predominio en la educación en todo el territorio. Increíblemente Estonia es el país no asiático mejor posicionado, superado solo por Hon Kong, Taiwán, Japón y Corea del Sur. Estos resultados de las pruebas realizadas en 2018, nos obligan a observar aquellos cambios que la educación demanda realizar. Cabe destacar a Canadá que ocupó el séptimo puesto global en lectura en el continente americano y a Chile que ocupó el puesto 43 a nivel global. Estos resultados marcan la pauta sobre lo que se entiende en el mundo como calidad de la educación.

En Americana Latina y el Caribe los resultados que se obtuvieron en esta prueba fueron inferiores a los del promedio de países de la OCDE.

La situación educativa en nuestro continente no es la mejor, convivimos en medio de muchas desigualdades y la cifra de pobreza va en aumento día a día, ronda en nuestras instituciones una gestión que va ignorando los cambios que debe realizarse, casi el 80% de estudiantes latinoamericanos tienen bajo nivel en lectura y matemáticas.

Como dice la UNESCO (2021) Existen muchas diferencias en el trabajo pleno del sector educativo, el cual se encuentra vinculado por el estrato social de cada ser, el estatus económico, el lugar donde se encuentra, su raza, cultura, entre otras causas.

En medio de cifras desalentadoras, Chile obtuvo mejores resultados en lectura, debido probablemente a la reforma tributaria y educativa que se dio en el segundo gobierno de Michelle Bachelet, el objetivo era claro desde un inicio: financiar la educación gratuita. Como proyecto de gobierno se dispuso alcanzar una calidad y equidad en el campo de la educación y justamente fue la gestión la encargada de innovar el proceso administrativo y gestionar correctamente la reforma educativa, los resultados saltan a la vista.

Como afirma Guerrero (2001) escuela en una auténtica comunidad educativa integrada

en su entorno. Este enfoque busca no solo actualizar los métodos y herramientas pedagógicas, sino también fomentar una participación activa y colaborativa de todos los miembros de la comunidad escolar. Al situar a la escuela en el contexto de su comunidad local, se pretende fortalecer los vínculos entre los estudiantes, los docentes, los padres y otros actores sociales, promoviendo así un ambiente educativo más inclusivo, relevante y eficaz. Esta visión de la gestión educativa impulsa la adaptación de la institución a las necesidades y características del entorno, facilitando una educación más contextualizada y significativa para los estudiantes.

En cuanto al Perú, ocupó el puesto 64 de un total de 77 países evaluados en la prueba PISA (2018) es cierto que comparando resultados anteriores nuestro país muestra una mejoría, hay una misión que debe iniciar la gestión de cada institución para obtener la calidad necesaria.

Tal como señala, CEPAL- UNESCO (2020)“El profesorado y el personal educativo en su conjunto han jugado un papel crucial en la respuesta a la pandemia de COVID-19, enfrentándose a una serie de demandas emergentes y desafíos diversos durante la crisis sociosanitaria. Estos profesionales han adaptado rápidamente sus métodos de enseñanza y gestión, implementando soluciones innovadoras para garantizar la continuidad del aprendizaje a pesar de las restricciones y la incertidumbre. Su capacidad para ajustarse a nuevas realidades, adoptar tecnologías digitales y mantener el compromiso educativo ha sido fundamental para minimizar el impacto de la pandemia en el proceso educativo y apoyar a estudiantes y familias en tiempos de crisis” (p.10).

Las personas responsables de brindar solución a las secuelas de la pandemia se han encontrado en la primera línea de combate frente a una crisis mundial que sorprendió a una gestión educativa ya debilitada.

Es evidente que nuestro país se encontró frente a una brecha de situaciones que saltaban a la vista, las herramientas como el celular, la radio e internet se convirtieron en la prioridad de

cada estudiante y docente, la gestión por más esfuerzo que realizaba observó una situación de algunos sectores de nuestro país que se encontraban en un estado crítico, gestionar el proceso de enseñanza en busca de una calidad educativa se iba a convertir en una acción titánica.

Según Tafur & Soria (2020) “el gobierno peruano ha estado implementando una serie de estrategias para enfrentar la suspensión de las clases presenciales debido a circunstancias imprevistas. Estas medidas buscan asegurar que la educación no se vea interrumpida, pese a las dificultades que implica la enseñanza a distancia. En este contexto, las direcciones regionales de educación han jugado un papel crucial, adoptando enfoques innovadores y prácticos para garantizar que los estudiantes continúen con su proceso de aprendizaje, aunque sea de manera remota” (p.232).

Durante mucho tiempo el sector público y educativo privado ha mostrado ciertas falencias e ignorado procesos que suelen presentarse cada año en el campo de la gestión institucional, a pesar de las capacitaciones y orientaciones que suelen aparecer por parte de los grupos interesados en el servicio educativo. La pandemia reveló un desconocimiento en los trámites y procesos virtuales que involucran la funcionalidad de una buena gestión institucional, afectando claramente el verdadero objetivo de las personas que gestionan un proceso de enseñanza educativa que no es otra cosa sino alcanzar la calidad del servicio que se busca en una institución.

En distintos sectores de la capital, el monitoreo pedagógico, los documentos didácticos, proyectos escolares por realizarse, entre otras actividades, se vio afectado por una gestión que desconoce el proceso a seguir y la aplicación de medios pertinentes que debe proceder y brindar como resultado de una calidad educativa.

Nos interesa mucho saber cómo una I.E.E. del distrito de Ate lleva adelante la gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio que brinda, conscientes de la situación que

atraviesa el sector educativo en los últimos años, creemos firmemente en la necesidad de gestionar de forma correcta los procesos y necesidades que suelen presentarse aportando un servicio educativo de calidad con el único fin de obtener una formación completa e integral en nuestros educandos.

Con estas consideraciones se ha propuesto evaluar el trabajo y la función de las personas que gestionan dicha institución para luego describir el rol principal que tienen como gestores de las necesidades y actividades que demanda el servicio educativo en la educación básica.

Por tanto, el resultado de una gestión institucional será el trabajo de las personas responsables que la ejecutan, siendo partícipes de un proceso simplificado que debe ser considerado como esencial e importante en el marco de la educación.

La calidad del servicio ofrecido por muchas instituciones educativas en nuestro país requiere un mayor enfoque en la búsqueda de la tan anhelada calidad educativa. Son pocas las instituciones que logran alcanzar los estándares necesarios para cumplir con las condiciones básicas de calidad. En particular, esto se observa en muchos centros educativos privados de bajo costo, donde, a pesar de sus esfuerzos, no logran cumplir con los objetivos necesarios para alcanzar la calidad deseada. Este escenario refleja la necesidad de una atención más profunda y comprometida hacia la mejora continua de la educación en estas instituciones. Como expresa Lazo Lazo & Sánchez (2020) “La privatización del mercado educativo en el Perú no ha generado los resultados esperados respecto a la modernización y mejora de la calidad de los servicios educativos” (p.143)

La manera de identificar estas necesidades, gritan a los cuatro vientos una reforma. La calidad solamente será posible si la gestión observa el trabajo docente, la metodología que suelen emplear día a día, la forma de llevar a cabo una evaluación en los aprendizajes, la

capacitación e incluso el uso de las tecnologías en el campo de la especialidad donde uno lleve los contenidos por enseñar, el funcionamiento del plan curricular, la inclusión de padres de familia en el aprendizaje constante, los contenidos y competencias que se aplican en una sesión de clase, por citar solo algunos.

De nada sirve que los gestores conozcan las formas correctas de obtener una calidad educativa, es imprescindible que lo pongan en práctica, solo así se obtendrá el objetivo deseado.

Además, según (IPEBA), el concepto de calidad educativa no puede ser entendido de manera aislada. En un sentido más amplio, la calidad educativa se extiende e integra de manera intrínseca con la dimensión de equidad. Esto significa que una educación de calidad no solo se refiere a altos estándares académicos, sino también a la capacidad de garantizar que todos los estudiantes, independientemente de su origen o situación socioeconómica, tengan acceso a las mismas oportunidades educativas. Así, calidad y equidad se entrelazan, destacando la importancia de una educación inclusiva y justa

En otro sentido la inclusión de miembros que la componen es de suma importancia en la búsqueda de los objetivos. Nuestros estudiantes deben ser educados y formados para ser partícipes de aquella construcción que debe conseguirse.

La definición de la variable es también un problema y es un problema porque generalmente hay una definición literal de la expresión gestión educativa, nosotros no caemos en ese debate porque tenemos plena claridad en el hecho de que cuando estamos hablando de gestión institucional estamos hablando también de gestión educativa; por ende, para nosotros y para los efectos prácticos de esta tesis hay una plena equivalencia entre la gestión institucional y la gestión educativa por lo que no debiera sorprender a nadie que cuando hablamos de gestión institucional nos refiramos a gestión educativa.

Por consiguiente, se ha hecho evidente que la gestión institucional y la calidad del servicio educativo representan, por sí mismas, dos dimensiones complejas y problemáticas que demandan una atención exhaustiva por parte de los investigadores. Estas áreas no solo son fundamentales para el desarrollo de una educación efectiva, sino que también presentan desafíos significativos que requieren un análisis profundo y soluciones innovadoras para mejorar los resultados educativos y garantizar que los estudiantes reciban una formación de alta calidad.

Abordar estos desafíos implica necesariamente enfocarse en las condiciones bajo las cuales se ofrece el servicio educativo, prestando especial atención a los distintos actores y variables que influyen en el éxito del proceso formativo. Esto es particularmente relevante en el caso de las instituciones educativas estatales del distrito de Ate, donde es fundamental que el servicio educativo no solo cumpla con los estándares de calidad, sino que también asegure una gestión efectiva que promueva un entorno de aprendizaje óptimo.

Asegurar la calidad y la eficacia en la gestión educativa es crucial para alcanzar los objetivos educativos y proporcionar a los estudiantes una formación integral que les permita desarrollarse de manera óptima. Esta garantía se traduce en la implementación de prácticas y procesos que no solo cumplen con los estándares educativos, sino que también responden a las necesidades y expectativas de los estudiantes y la comunidad educativa en general. Al mantener altos niveles de calidad y gestión, se facilita un entorno de aprendizaje en el que los estudiantes pueden adquirir conocimientos, habilidades y competencias necesarias para su desarrollo personal y profesional. De esta forma, se contribuye a la formación de individuos bien preparados para enfrentar los desafíos del futuro y alcanzar su máximo potencial.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión educativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Santiago de Ate-UGEL N°06 Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022?

Frente a la situación precaria de la calidad educativa en nuestro país, especialmente en aquellas instituciones que gestionan sin considerar adecuadamente las múltiples dimensiones involucradas, se torna crucial investigar y comprender el vínculo existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Este interés es particularmente relevante en el contexto de un colegio estatal del distrito de Ate durante el año 2022. Al entender esta relación, se podrán identificar las áreas críticas que requieren mejoras y, a partir de ahí, implementar medidas que permitan alcanzar una calidad educativa que responda a las demandas de la

sociedad. Esto se lograría a través de una gestión sólida y efectiva, capaz de impulsar un entorno educativo que satisfaga las necesidades de los estudiantes y la comunidad en general.

La presente investigación surge de la necesidad de analizar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una institución estatal del país, con el propósito de conocer dicho vínculo entre ambas variables y así identificar el tipo de gestión de una calidad educativa en una institución de nuestro país, tal como lo informan los propios docentes, así como las estrategias de gestión adoptadas por la comunidad educativa y las personas responsables en gestionarlas. Si bien es cierto nosotros hablamos de nuestra variable gestión institucional, para los efectos prácticos de esta tesis, gestión institucional equivale a gestión educativa, porque no estamos hablando de gestionar cualquier tipo de institución si no que nos estamos enfocados específicamente en gestionar instituciones educativas; por ende, es perfectamente atendible enfocar la definición de nuestra variable como gestión educativa.

1.3 Justificación teórica

La investigación se justifica teóricamente, ya que permitirá expandir el conocimiento existente sobre las variables en estudio y compararlas con teorías desarrolladas en investigaciones previas. Este análisis comparativo enriquecerá la comprensión de cómo diferentes enfoques teóricos abordan la relación entre gestión institucional y calidad educativa. Además, la investigación se sustenta en los aportes teóricos de Cassasus (2000), señaló que uno de los principales retos que enfrentan las estructuras administrativas escolares para lograr un auténtico cambio educativo es lograr una gestión institucional educativa eficiente. Este tipo de gestión no solo requiere la implementación de políticas y procedimientos administrativos eficientes, sino también la creación de un entorno que fomente la innovación y la mejora continua. De esta manera, la investigación contribuirá a identificar las mejores prácticas de gestión que pueden ser aplicadas en el contexto educativo para promover una educación de calidad.

1.4 Justificación práctica

Los principales beneficiarios del estudio serán los estudiantes de la institución educativa que participarán en la muestra, ya que se mejorará el servicio educativo basándose en un mejor entendimiento de su relación con una gestión institucional óptima. Estos estudiantes se verán directamente favorecidos por la implementación de estrategias más eficaces y personalizadas que respondan a sus necesidades y expectativas educativas. La optimización de la gestión institucional no solo impactará en su aprendizaje, sino también en su bienestar general y desarrollo integral dentro del ámbito escolar.

Además, los docentes, autoridades y padres de familia podrán obtener esta valiosa información, lo que permitirá diseñar estrategias más efectivas para mejorar el servicio educativo. Este acceso a datos concretos y relevantes proporcionará una base sólida para la toma de decisiones informadas, facilitando la implementación de planes y programas que respondan mejor a las realidades y desafíos actuales del entorno educativo. Los docentes podrán adaptar sus metodologías de enseñanza y recursos didácticos, las autoridades educativas podrán formular políticas y proyectos más adecuados, y los padres de familia estarán mejor informados y podrán colaborar de manera más activa y efectiva en el proceso educativo de sus hijos.

La investigación busca brindar la información obtenida que será útil a toda la institución para enriquecer el conocimiento sobre el alcance de la calidad educativa en el colegio y la forma correcta de gestionarla.

Debido a que no se asimila con suficiente claridad los términos “calidad del servicio educativo” y “la gestión institucional”, el presente trabajo es necesario y conveniente para afianzar un mayor conocimiento sobre el efecto que puede contraer una gestión que ignora las dimensiones que esta involucra para obtener una calidad del servicio educativo.

Por otra parte, la investigación contribuye a ampliar los datos sobre la gestión institucional, para contrastarlos con otros procesos similares, y analizar los posibles efectos según se gestione, coordine o planifique en una institución.

El trabajo tiene una utilidad metodológica, ya que podría realizarse futuras investigaciones que utilizarán metodologías similares, de manera que se posibilitará análisis conjuntos, comparaciones entre periodos temporales cercanos y evaluaciones de las intervenciones que se estuvieran llevando a cabo para la gestión institucional y la calidad educativa.

La investigación es viable, pues dispone de recursos necesarios para llevarla a cabo.

1.5 Objetivo

1.5.1 Objetivo general

Identificar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06, Lima 2022

1.5.2 Objetivos específicos

Precisar la relación de la gestión educativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate - UGEL N°06, Lima 2022.

Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022.

Establecer la relación entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate - UGEL N°06 Lima 2022.

Determinar la relación entre la gestión comunitaria con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión educativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

Existe relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Marco filosófico o epistemológico de la investigación

La búsqueda constante de la mejora continua ha llevado a las organizaciones a adoptar sistemas de gestión de calidad como una estrategia fundamental para alcanzar sus objetivos institucionales. Estos sistemas no solo se centran en la eficiencia operativa y el cumplimiento de estándares, sino que también buscan asegurar que todas las actividades y procesos dentro de la organización estén alineados con las expectativas y necesidades de los clientes o usuarios. A través de la implementación de estos sistemas, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, optimizar recursos, y mantener un enfoque en la calidad que trascienda en todos los niveles, desde la planificación hasta la ejecución. Esta dedicación a la gestión de calidad no solo fortalece la capacidad de la organización para cumplir con sus metas a corto y largo plazo, sino que también garantiza una experiencia positiva y satisfactoria para aquellos a quienes sirven, fomentando así la lealtad y confianza en la organización. En este marco, se han creado diversos sistemas de calidad, incluyendo el de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Estos sistemas ofrecen una estructura reconocida a nivel mundial que ayuda a las organizaciones a estandarizar sus procesos, aumentar su eficiencia y asegurar el cumplimiento de las expectativas y necesidades de sus clientes.

La gestión educativa se basa en los principios de la administración clásica. Sin embargo, esta presenta ciertos problemas de índole filosófica en cuanto a su definición, cuestionándose si debe ser considerada como un conocimiento científico o como una producción tecnológica.

Mario Bunge (1993) sostiene que la administración no tiene carácter de ciencia, ya que, para ser considerada como tal, debe tener como objetivo central la búsqueda de leyes y normas que satisfagan la actividad administrativa. Según su perspectiva, la administración tiene un carácter tecnológico porque diseña modelos de organización óptima basados en conocimientos adquiridos de las ciencias básicas.

En este entorno, la función de la gestión educativa es desarrollar modelos de organización social que busquen mejorar la calidad de los procesos de aprendizaje. El objetivo principal es estructurar equipos pedagógicos que actúen como apoyo para guiar a los estudiantes hacia su zona de desarrollo próximo. Para lograr esto, la gestión educativa emplea conocimientos científicos de la psicología con el fin de crear modelos de aprendizaje efectivos. (Vygotsky 1881 como se citó en Cruz et al., 2019).

La gestión educativa emplea diversos conocimientos científicos provenientes de diferentes disciplinas, como la psicología, para organizar el trabajo humano y fomentar el desarrollo de habilidades emocionales e intelectuales. Esto incluye el uso de estadísticas y otros métodos matemáticos para obtener una visión más clara sobre el progreso de los aprendizajes durante un periodo específico.

En lo que respecta a la calidad del servicio, Kotler (2017), tal como se menciona en el estudio de Rojas et al. (2020), ofrece una definición que abarca cualquier tipo de acción, asistencia o beneficio que una parte proporciona a otra. Esta definición subraya que la calidad del servicio no se limita a la mera entrega de un bien físico, sino que engloba una amplia gama de interacciones y contribuciones que una entidad realiza para satisfacer las necesidades o expectativas de otra. A diferencia de los productos tangibles, que poseen una presencia física que permite ser tocados, vistos y poseídos de manera concreta, los servicios se distinguen por su intangibilidad inherente. Este atributo significa que los servicios no tienen una forma física que pueda ser manipulada o almacenada. No pueden ser vistos ni tocados en el sentido tradicional, y su consumo suele ocurrir simultáneamente con la prestación.

Esta intangibilidad implica que el valor del servicio no se basa en la propiedad de un objeto concreto, sino en la experiencia y satisfacción que se obtiene al recibir el servicio. Además, los servicios a menudo se caracterizan por su capacidad de ser producidos y

consumidos simultáneamente, lo que significa que no pueden ser almacenados ni inventariados. La calidad del servicio, por tanto, se evalúa en función de la capacidad del proveedor para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente, así como la eficacia con la que se proporciona la experiencia o solución deseada.

En el ámbito educativo, la intangibilidad significa que el valor de un servicio educativo no se basa en la propiedad de un objeto concreto, como un libro o un equipo, sino en la experiencia y el aprendizaje que los estudiantes obtienen al participar en el proceso educativo.

2.2 Antecedentes de la investigación

NACIONALES

En el ámbito nacional la problemática que indagamos ha sido también preocupación de otros autores como:

- a. Martínez (2022) llevó a cabo un estudio titulado “Gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 ‘Apóstol Santiago’ - Lima”, tenía como finalidad analizar la relación entre la gestión institucional y la calidad en dicha institución. La investigación abarcó una muestra de 82 individuos, incluyendo profesores, personal administrativo y estudiantes. Utilizando un enfoque cuantitativo, el estudio aplicó una encuesta con un cuestionario como herramienta para recolectar datos.

Los resultados obtenidos mostraron que, al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un valor de $r = 0.679$ y un p-valor de 0.000, indicando una correlación positiva significativa. Esto demuestra que la investigación posee un alto nivel de confiabilidad. En conclusión, la tesis establece que existe una relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Este estudio es particularmente relevante para el presente análisis, ya que

aborda las variables clave de gestión institucional y calidad del servicio educativo. La amplia bibliografía utilizada refuerza el marco teórico relacionado con la gestión y calidad en el ámbito educativo. Además, subraya que el papel de los maestros es fundamental para guiar y facilitar el proceso cognitivo de los estudiantes, promoviendo así la construcción de nuevos conocimientos. El enfoque en el desarrollo de valores y en las actividades pedagógicas previstas es crucial.

b. Trujillo (2021) Cuya investigación titulada “La gestión pedagógica y la calidad del servicio en el colegio “Juan Velasco Alvarado”, Pillco Marca– 2020” en Perú, tenía por finalidad investigar el vínculo entre la gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo en la institución ya mencionada. La muestra estaba fue 49 profesores. Esta investigación fue cuantitativa y se utilizó 2 encuestas una el trabajo de investigación.

Los resultados determinan que existe una relación significativa ya que se obtuvo un $Z = 2,56$ que es superior a $Z_c = 1,64$ por lo que se afirma que existe relación entre las variables de estudio, se deduce una relación significativa ya que se obtuvo $Z = 1,93$ que es superior a $Z_c = 1,64$ en la primera dimensión, asimismo, se halló que $Z = 2,93$ que es superior a $Z_c = 1,64$ en la segunda y para la tercera se encontró que $Z = 1,77$ que es superior a $Z_c = 1,64$. Lo que convierte esta investigación en altamente confiable. La tesis concluye que, sí existe relación entre las variables de estudiado, en la institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

Esta tesis resulta de gran importancia para la investigación en curso debido a su alineación con las variables seleccionadas, que son fundamentales para el análisis de la calidad del servicio educativo. En específico, el estudio aborda la relación entre las variables de estudio, aspectos que son esenciales para comprender

cómo diferentes factores administrativos y pedagógicos afectan el rendimiento y la percepción de la educación.

Además, la tesis destaca la relevancia de varios elementos clave en el proceso educativo, tales como la planificación, la organización y la evaluación. Según los hallazgos, estos componentes no solo son cruciales para el funcionamiento eficiente de la institución educativa, sino que también están estrechamente vinculados con la mejora servicio estudiantil. La planificación adecuada permite a los docentes preparar estrategias y metodologías efectivas para el aprendizaje; la organización asegura que los recursos se distribuyan de manera eficiente y que los procesos educativos se lleven a cabo de manera coherente; y la evaluación proporciona retroalimentación esencial para ajustar y mejorar las prácticas pedagógicas.

En resumen, esta tesis proporciona una perspectiva valiosa y práctica sobre cómo la gestión y los recursos educativos impactan en la calidad del servicio educativo. Sus hallazgos ofrecen un marco teórico y metodológico sólido que puede guiar la investigación actual, aportando evidencia empírica y propuestas concretas para mejorar la gestión educativa.

- c. Verde (2020) Cuya investigación titulada “Gestión institucional y la calidad del servicio de la I. E José Andrés Rázuri Estévez” en Perú, tenía por objetivo específico identificar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo de la institución ya mencionada. La muestra fue de 66 docentes, con instrumentos validados por expertos. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo.

Los resultados indican una alta correlación las variables de estudio, con un r de 0.614 y una significación bilateral de 0.000. Estos datos reflejan que los

maestros perciben que el directivo se encuentra en un nivel moderado en las dimensiones de gestión institucional. A pesar de esto, el directivo se esfuerza en cumplir con sus responsabilidades en la educación virtual, realizando las funciones que le corresponden. La tesis concluye que existe una relación significativa las variables de estudio, revelando un alto nivel de relación entre ambas variables. Este hallazgo subraya la importancia de la gestión administrativa en el contexto educativo y su impacto directo en la calidad del servicio que se ofrece.

El alto grado de correlación observado sugiere que una gestión administrativa robusta y bien estructurada es un determinante crucial para asegurar una educación de calidad. Las prácticas administrativas efectivas no solo facilitan el buen funcionamiento de la institución, sino que también contribuyen a un entorno educativo más ordenado y eficiente, lo cual se traduce en una experiencia educativa más enriquecedora y satisfactoria para los estudiantes.

En consecuencia, la tesis no solo destaca la importancia de la gestión administrativa como un factor clave en la educación, sino que también sugiere que las instituciones educativas que invierten en la mejora de sus prácticas administrativas pueden esperar observar una mejora significativa en la calidad del servicio educativo que proporcionan. Este hallazgo puede servir como base para futuras investigaciones y para el desarrollo de estrategias destinadas a optimizar la gestión administrativa en el ámbito educativo, con la finalidad de elevar los estándares de calidad y eficacia en el servicio educativo.

Esta tesis es importante para la presente investigación, porque coincide con la presencia de las variables estudiadas, la amplia bibliografía refuerza el marco teórico relacionado con la gestión administrativa y la calidad educativa, además plantea que, la gestión administrativa, el liderazgo directivo y la formación docente

están estrechamente vinculados por ende debería de gestionarse de forma lineal en la coordinación educativa a manera de propuesta de solución.

- d. Martínez (2023) Cuya investigación titulada “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo de una institución” en Perú, Tenía por objetivo determinar la influencia de una variable con la otra, de la institución ya mencionada. La muestra estaba compuesta por 30 sujetos muestrales seleccionados estocásticamente. Esta Investigación fue cuantitativa.

Los resultados determinaron que existe influencia. En conclusión, a medida que el nivel de desarrollo y estructuración en esta área avanza, se está configurando como una nueva disciplina con vastas oportunidades de expansión y evolución. Esta disciplina emergente se enfoca en fortalecer su impacto positivo en el ámbito educativo a través de un enfoque integral que abarca diversos aspectos clave, como la planificación, organización, dirección y gestión.

Esta tesis resulta fundamental para la presente investigación por varias razones significativas. En primer lugar, proporciona un detallado análisis de las variables y dimensiones de estudio que son esenciales para comprender el tema en profundidad. Al abordar estas variables con rigor, la tesis ofrece una base sólida de datos y teorías que son cruciales para el desarrollo y la validación de los conceptos que se investigan en el estudio actual. Además, el estudio subraya la importancia crítica de la gestión en la determinación de la calidad del servicio dentro de una institución. Según los hallazgos de la tesis, la calidad del servicio educativo no es un atributo que se dé por hecho, sino que está estrechamente vinculada con la eficacia de la gestión institucional. La tesis argumenta que la forma en que se gestionan los recursos, se organiza el personal y se planifican las actividades tiene un impacto directo y significativo en la calidad del servicio que se ofrece.

- e. Flora (2021) cuya investigación titulada “Gestión educativa y calidad de servicio educativo de una institución educativa” en Perú, tenía por objetivo determinar la relación que existe ambas variables de estudio de la institución ya mencionada. La muestra fue de 74 docentes de la institución educativa. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo.

Los resultados obtenidos revelan información detallada sobre el nivel de cada variable analizada a partir de los datos recogidos durante la investigación. Además, se presenta un contraste exhaustivo de la hipótesis planteada, evidenciando la relación entre las dos variables principales: gestión educativa y calidad del servicio. El análisis muestra una correlación significativa entre estas variables, con un coeficiente de correlación de $r_s = 0.57$ y un valor p de 0.000. Este alto nivel de correlación indica una relación sólida y relevante, lo que respalda la confiabilidad y validez de la investigación. La tesis concluye que existe una conexión directa y significativa. Este hallazgo subraya la importancia de una gestión educativa efectiva para asegurar y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Los datos demuestran que las prácticas de gestión tienen un impacto considerable en los resultados educativos y en la percepción general de la calidad del servicio dentro de la institución.

La significancia de los resultados proporciona una base sólida para afirmar que la gestión educativa no solo influye en la estructura y funcionamiento de la institución, sino que también es un factor determinante en la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes. La investigación, por lo tanto, no solo valida la hipótesis inicial, sino que también refuerza la idea de que una gestión adecuada es esencial para alcanzar altos estándares de calidad educativa. Este enfoque detallado

y riguroso convierte a la tesis en una fuente altamente confiable y relevante para futuras investigaciones y prácticas en el ámbito de la gestión educativa.

Esta tesis es crucial para la investigación actual, ya que está íntimamente vinculada con las variables y dimensiones en uso. Así también, sugiere que el papel del gestor educativo reflejará de manera significativa las perspectivas de los miembros de la comunidad educativa. Por lo tanto, es fundamental gestionar el proceso educativo considerando su impacto en los individuos que forman parte de la comunidad, proponiendo soluciones adecuadas.

INTERNACIONALES

- f. Peralta, Marín & Díaz (2022) Cuya investigación titulada “La comunidad educativa y la gestión escolar de las escuelas de Panamá este” en Panamá, tenía por objetivo contrastar el desempeño de la Comunidad Educativa del Centro Escolar con las expectativas de formación de los estudiantes, el mantenimiento de la escuela y su relación con la comunidad. La muestra comprende a todos los que conforman la Comunidad Educativa; es decir, directores de escuelas, padres de familia, docentes y supervisores. Es un estudio de tipo exploratoria, descriptiva, comparativa y correlacional pues en primera instancia existen pocos antecedentes sobre el tema de La Comunidad Educativa y la Gestión Escolar de las Escuelas de Panamá.

Los resultados señalan que la interacción es una cualidad fortalecida entre todos los actores de la Comunidad Educativa ya que consideran que todos forman parte de un conjunto integral, que tiene contactos interpersonales, simpatía mutua; pero con rasgos que los diferencian de otros grupos vecinos y hacen cosas en común. Lo que convierte esta investigación en altamente confiable. La tesis concluye que del análisis se extrajeron tres componentes, los que se denominaron

“actores de la comunidad educativa”, “conocimiento de las normativas” y “gestión escolar”, siendo estos los factores que caracterizan las características de las Comunidades Educativas de Panamá Este.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, porque se encuentra estrechamente relacionada con una de las variables trabajadas, la extensa bibliografía potencia el marco teórico con respecto a la gestión educativa, además plantea que, las instituciones educativas tienen como función principal proporcionar información y generar nuevos conocimientos para que todos sus miembros puedan capacitarse y establecer mejores condiciones sociales y económicas como una manera de propuesta de solución.

- g. Pérez (2022) En su investigación titulada "Correlación entre la calidad educativa y el desempeño docente: una mirada al caso panameño" en Chile, tuvo como objetivo explorar las diversas percepciones de los educadores sobre la calidad educativa y el desempeño docente, así como identificar los factores que influyen en las variables de estudio. Se trató de un estudio cuantitativo.

Los resultados muestran que el índice de correlación de Pearson es de 0.759, lo que indica una fuerte correlación positiva entre las dos variables estudiadas. Esto sugiere que existe una relación significativa donde un mejor desempeño docente está estrechamente relacionado con un nivel más alto de calidad educativa en el país, o viceversa. Esta alta correlación refuerza la confiabilidad de la investigación, confirmando que los hallazgos son sólidos y respaldados por los datos analizados.

La tesis concluye que, a pesar de la creencia común de que la calidad educativa está principalmente vinculada a la infraestructura de las instituciones, este aspecto, aunque relevante, no es el único factor determinante en el éxito del proceso de aprendizaje. La investigación señala que, aunque la infraestructura

puede influir directamente en la calidad educativa, no es el único elemento que impacta en los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Otros factores, como la competencia y el desempeño de los docentes, así como los métodos y recursos pedagógicos empleados, también juegan un papel crucial en la eficacia de la enseñanza y en el logro de los objetivos educativos.

En resumen, la tesis enfatiza que, aunque la infraestructura es un componente importante, la calidad educativa depende de una combinación de diversos factores que incluyen la capacidad de los docentes y la implementación de estrategias educativas efectivas. Esta perspectiva más holística sugiere que mejorar el desempeño docente y considerar otros elementos educativos puede ser tan crucial como invertir en infraestructura para elevar la calidad de la educación.

Esta tesis tiene un papel importante para la presente investigación, porque tiene presente a una de las variables que se está investigando, la abundante bibliografía refuerza el marco teórico en relación a la calidad educativa, incluso plantea que, actualmente la evaluación docente no está alienada con los tiempos actuales ni con las actividades en la se encuentra inmerso el docente, el Ministerio de Educación (MEDUCA) debe de priorizar el trabajo en la actualización de la gestión respecto a los trámites y actividades que ejecutan, asimismo, es necesario realizar un seguimiento a las pruebas estandarizadas de la nación y del extranjero con el único fin de asegurar la calidad de la educación a manera de propuesta de solución.

- h.** Alava & Alvarado (2020) cuya investigación titulada “Plan de Formación Académica de los docentes y su influencia en la calidad de los servicios educativos” en Ecuador, tenía por objetivo contribuir con el diseño de un plan de formación académica para docentes para con ello mejorar la calidad de los servicios

educativos. La muestra fue de 12 docentes de la unidad ya mencionada. Esta investigación fue de tipo cuantitativo. Se utilizó un cuestionario de tipo muestreo aleatorio simple probabilístico para el análisis del fenómeno estudiado para el recojo de información.

Los resultados de la investigación revelaron que el 83,3% de los docentes considera que uno de los principales beneficios de la formación especializada es la revalorización de la profesión docente. Esto significa que dicha formación otorga un mayor reconocimiento y valor a la labor desempeñada por los docentes en el ámbito educativo. Este hallazgo subraya la alta confiabilidad de la investigación, al demostrar que los docentes perciben claramente una mejora en la calidad y el valor de su trabajo como resultado de la formación especializada.

La tesis concluye que la investigación ha logrado contribuir de manera significativa al desarrollo de un plan de formación académica, diseñado específicamente para mejorar la calidad de los servicios educativos en la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera. Este plan no solo busca elevar el nivel profesional de los docentes, sino que también está orientado a optimizar los procesos educativos y mejorar el desempeño general de la institución. En consecuencia, la implementación de este plan de formación se considera una estrategia clave para avanzar en la mejora continua de la educación.

Esta tesis es de suma importancia para la presente investigación, porque se relaciona estrechamente con una de las dimensiones estudiadas, la abundante bibliografía refuerza el marco teórico con respecto a la calidad de los servicios educativos, además plantea que, se deberá de proporcionar un plan de formación académico para docentes, el cual debe de poseer varios temas del interés del docente en su trabajo profesional para enaltecer su trabajo y mejorar con la calidad del

proceso pedagógico a manera de propuesta de solución.

- i. Matamoros (2024) en su estudio titulado “Gestión de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital 09D17 Milagro – Educación” en Ecuador, tenía como objetivo proponer un modelo para fortalecer la gestión de la calidad del servicio a los docentes, directores y rectores, facilitando la valoración de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos en dicha dirección. La muestra incluyó 24 funcionarios administrativos y 1,720 docentes. Esta investigación siguió un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, empleando encuestas basadas en el método SERVPERF para recoger la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido

Los resultados revelan que el valor de significancia "p" es inferior a 0.01. Este hallazgo sugiere que hay evidencia estadísticamente significativa para apoyar la hipótesis alternativa. Además, nos dio un resultado de Pearson 0.568, lo que indica una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Esto significa que, en general, a medida que mejora la calidad del servicio, también tiende a aumentar la satisfacción del usuario, aunque la relación no es extremadamente fuerte. Esta correlación moderada subraya la importancia de la calidad del servicio en la percepción de satisfacción, sugiriendo que mejorar uno de estos aspectos probablemente influirá positivamente en el otro. La investigación concluyó que, a mayores niveles de gestión de la calidad del servicio, se obtienen mejores niveles de satisfacción entre los usuarios. En consecuencia, se recomienda mejorar los procesos de calidad del servicio para incrementar la satisfacción del usuario. En conclusión, cuando se observa una mejora en los niveles de gestión escolar en una determinada sede, los resultados en términos de calidad educativa tienden a ser más positivos. En cambio, cuando los

niveles de gestión escolar son deficientes, esto se traduce en una menor calidad educativa. Es decir, la eficacia de la gestión escolar tiene un impacto directo en la calidad de la educación que se ofrece, de manera que una gestión más eficiente conlleva una mejora en los resultados educativos, mientras que una gestión ineficaz resulta en un deterioro de esos resultados.

Esta tesis es importante para la presente investigación, ya que está íntimamente relacionada con la variable de estudio. Así también, destacan la importancia de como una buena gestión ayudara la mejora de la educación brindada. Por lo tanto, es importante tener el personal adecuado en la gestión para brindar una buena calidad de educación.

- j. **Baltazar** (2021) Cuya investigación titulada “La gestión institucional y la calidad de servicio educativo” en Bolivia, tenía por relacionar el efecto de la percepción de la gestión institucional y calidad. La muestra estaba conformada por 18 docentes de la institución. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, los resultados indicaron que existe una relación entre las variables de la investigación. Este hallazgo demuestra que los aspectos relacionados con la administración y la organización de la institución educativa tienen un impacto importante en la calidad del servicio que se ofrece.

La relación significativa sugiere que una gestión eficaz y bien estructurada puede mejorar notablemente la calidad del servicio educativo, resaltando la importancia de la gestión institucional en la consecución de altos estándares educativos. Es importante destacar que la dimensión de la gestión institucional que mostró una mayor correlación con la calidad del servicio educativo fue el liderazgo. Además, los datos revelan una distribución variada en las percepciones de los padres sobre la supervisión y el apoyo que la dirección brinda al trabajo de los

docentes. Específicamente, el 28.6% de los padres sostiene que la dirección "a veces" supervisa y apoya el trabajo de los docentes. Esto indica que, en algunos casos, hay un esfuerzo por parte de la administración para involucrarse en la supervisión, pero este apoyo no es constante.

Por otro lado, el 21.4% de los padres indica que la dirección "nunca" realiza estas acciones, lo que sugiere una falta de supervisión y apoyo en esas ocasiones, lo cual podría afectar la percepción de la calidad educativa y la moral del personal docente. Un porcentaje igual, del 21.4%, menciona que la supervisión y el apoyo de la dirección ocurren "casi siempre", lo que sugiere una presencia regular y un compromiso relativamente constante con la calidad del trabajo docente, aunque no siempre sea uniforme. Finalmente, el 28.6% restante afirma que la dirección "siempre" supervisa y apoya a los docentes. Este grupo considera que la supervisión y el apoyo son continuos y consistentes, lo cual probablemente contribuye a una mejor calidad del servicio educativo y a una mayor satisfacción entre los docentes.

Esta tesis es importante para la investigación actual, ya que está íntimamente vinculada con el tipo de investigación que se está realizando. Así también, destacan el papel esencial del liderazgo y la supervisión docente, ofreciendo una base sólida para recomendaciones prácticas y futuras investigaciones en el campo. Por lo tanto, es fundamental gestionar el proceso la gestión institucional en la mejora de la calidad educativa

2.3 Bases teoricas

La gestión institucional

Según Corominas y Pascal (1984), citados por Chávez, Márquez y Flores (2020), el término "gestión" tiene su origen en el año 1884 y se basa en la raíz

etimológica "gesto". Esta raíz proviene del latín "gestus", que se define como una actitud o movimiento del cuerpo. A su vez, "gestus" se deriva del verbo latino "gerere", que significa ejecutar, conducir o llevar a cabo diversas gestiones. Por lo tanto, el concepto de gestión está profundamente arraigado en la idea de realizar acciones o administrar procesos, reflejando la evolución del término desde una noción de movimiento físico hacia un concepto más amplio de manejo y dirección de actividades.

Empleando las palabras de Alvarez, Ibarra & Miranda (2013) consideran que los estudios sobre gestión dentro de las organizaciones tienen una larga trayectoria y han evolucionado significativamente con el tiempo. Este campo de conocimiento no se limita a un conjunto único de enfoques teóricos, sino que se enriquece con múltiples perspectivas y métodos. A lo largo de las décadas, se han desarrollado y refinado diversas teorías y modelos de gestión que reflejan la complejidad y dinamismo de las organizaciones modernas. Estas teorías abarcan desde principios clásicos hasta enfoques contemporáneos, cada uno aportando una visión particular sobre cómo mejorar la eficacia organizacional.

La diversidad de enfoques permite a los gestores adaptar las estrategias de gestión a las necesidades específicas de sus organizaciones, considerando factores como el contexto cultural, el tipo de industria y los desafíos particulares que enfrentan. Por tanto, el estudio de la gestión sigue siendo un campo en constante evolución, abierto a nuevas ideas y enfoques que buscan responder a los retos cambiantes del entorno empresarial.

En la opinión de Ávila citando a La UNESCO (2019) la gestión facilita la integración de conocimientos y esfuerzos con el objetivo de alcanzar resultados

positivos en el ámbito educativo. Esta disciplina no solo une a todos los actores involucrados en el proceso educativo, sino que también considera y adapta continuamente las estrategias y opciones disponibles para asegurar la consecución de los objetivos. Además, la gestión educativa implica una orientación constante hacia la mejora y el cambio, ajustando prácticas y métodos de manera que se promueva un avance sostenible y efectivo en la calidad de la educación.

En cuanto a la acción o verbo conjugado del término “gestión”, es indispensable observar la siguiente definición:

Tal como señala Sanchez citando a Thompson (2018) plantea que gestionar implica llevar a cabo diversas acciones coordinadas que tienen como objetivo alcanzar un mismo fin en un proyecto o una organización. Este proceso de gestión abarca la planificación, organización, dirección y control de recursos y actividades para lograr metas específicas de manera eficiente y efectiva. Un manejo óptimo de estos elementos se refleja en varias áreas dentro de una organización, donde la tarea del gestor es clave para asegurar que cada componente del proyecto o de la estructura organizacional funcione de manera integrada y alineada con los objetivos generales.

En este contexto, el rol del gestor es fundamental, ya que se encarga de coordinar y supervisar el trabajo de distintos departamentos o equipos, asegurando que cada acción tomada contribuye al propósito común. La capacidad de gestionar implica no solo administrar recursos materiales y financieros, sino también liderar y motivar al personal, resolver problemas y ajustar estrategias según sea necesario. Este enfoque integral y organizado es lo que define la labor de un gestor y garantiza el éxito en la consecución de los objetivos establecidos.

A juicio de Sandoval (2019) postula que, gestionar una institución implica, de manera esencial, la habilidad de integrar y coordinar diversos procesos y recursos para lograr un desempeño institucional óptimo. Esta tarea no solo requiere una planificación meticulosa y una ejecución eficaz de estrategias, sino también una capacidad para adaptar y ajustar los métodos según las necesidades cambiantes de la institución. La gestión eficaz abarca la creación de una visión clara y compartida, la asignación adecuada de recursos, y el establecimiento de sistemas de evaluación y retroalimentación que permitan identificar áreas de mejora.

Según Sanchez (2018) describe que “La gestión institucional se refiere al manejo eficiente y eficaz de todos los aspectos relacionados con la planificación, organización y ejecución de funciones dentro de una institución educativa. Este enfoque integral asegura que los recursos y procesos se utilicen de manera óptima para alcanzar los objetivos educativos establecidos. La gestión institucional implica la coordinación de diversos componentes, como la administración de personal, la asignación de recursos, y el diseño de estrategias y políticas, con el propósito de mejorar el rendimiento general de la institución.” (p.25). Para lograr una gestión efectiva, se emplean diversos instrumentos de gestión que facilitan la toma de decisiones y la implementación de estrategias. Estos instrumentos incluyen herramientas de planificación, como cronogramas y planes estratégicos, sistemas de evaluación del desempeño, y mecanismos de control y seguimiento. Al utilizar estos recursos de manera adecuada, la gestión institucional busca maximizar la eficiencia operativa, mejorar la calidad del servicio educativo y asegurar que todos los aspectos de la institución funcionen de manera coherente y alineada con sus metas y objetivos.

Como dice Martínez (2013) La gestión escolar, al ser un concepto con una definición relativamente vaga y amplia, presenta desafíos significativos para una

interpretación precisa y específica. Esta falta de claridad en su definición puede llevar a una generalización de ideas y procesos en el campo educativo, dificultando una comprensión detallada y adecuada de lo que implica realmente la gestión escolar. La amplitud del término puede hacer que los procesos y prácticas asociadas con la gestión escolar se interpreten de manera variable, lo que puede resultar en enfoques inconsistentes y a veces ineficaces para abordar las necesidades y desafíos específicos de cada institución educativa. Por lo tanto, es crucial desarrollar una definición más precisa y contextualizada de la gestión escolar para mejorar la implementación y evaluación de estrategias en el ámbito educativo.

Diferentes teóricos como afirma Casassus (2000) Coinciden en que es fundamental alcanzar una comprensión más clara y detallada de la gestión escolar, especialmente debido a que esta disciplina es relativamente nueva y aún está en desarrollo. La gestión escolar, al ser un área con un nivel bajo de especificidad y estructuración, se encuentra en una fase de evolución y consolidación. Esta falta de definición precisa y de un marco estructurado hace que la gestión escolar siga siendo una disciplina en gestación, inmersa en un proceso continuo de búsqueda y establecimiento de su identidad propia.

Dado su carácter emergente, es crucial avanzar hacia una conceptualización más definida y unificada de la gestión escolar. Esto no solo permitirá un entendimiento más coherente de sus principios y prácticas, sino que también facilitará la implementación efectiva de estrategias y procesos que respondan adecuadamente a las necesidades y desafíos del entorno educativo. La evolución hacia una mayor especificidad y estructuración contribuirá a consolidar la disciplina y a mejorar su impacto en la calidad de la educación.

Dicho con palabras de Pozner (2000) el término gestión escolar se puede interpretar como un conjunto de acciones coordinadas y específicas que son implementadas por el equipo directivo de una institución educativa. Estas acciones están diseñadas para promover y asegurar el logro de los objetivos pedagógicos establecidos por la institución. La gestión escolar implica coordinar, planificar y supervisar diversas actividades y recursos dentro del entorno educativo para asegurar que el proceso de enseñanza y aprendizaje se lleve a cabo de manera efectiva y eficiente. En esencia, la gestión escolar busca alinear los esfuerzos del equipo directivo y del personal educativo con los objetivos pedagógicos, asegurando que todas las estrategias y prácticas contribuyan al éxito educativo y al desarrollo integral de los estudiantes.

Existen distintas definiciones de “gestión” tales como:

De acuerdo con Sanchez citando a Gallegos (2018) afirma que las las distintas acciones, procesos o trabajos que tienen como propósito alcanzar un resultado específico, y que han sido organizados y planificados con antelación, se consideran parte de una gestión. En este contexto, una gestión implica la implementación y coordinación de actividades estructuradas para lograr un objetivo determinado. Cada acción y proceso dentro de la gestión está diseñado para contribuir de manera efectiva al éxito del evento o resultado previsto, asegurando que todos los elementos involucrados estén debidamente organizados y alineados con los planes establecidos. Así, la gestión se configura como un proceso integral que engloba la planificación, ejecución y supervisión de actividades orientadas a la consecución de metas concretas.

Como dice Sanchez citando También a Cassasus (2018) define el término "gestión" se define como la relación adecuada y coordinada entre un conjunto de elementos y procesos para alcanzar los objetivos superiores de una organización. Esta

definición implica que la gestión no solo se ocupa de la administración de recursos y actividades, sino que también se enfoca en asegurar que todos los componentes de la organización trabajen en armonía y estén alineados con las metas y objetivos estratégicos establecidos. La gestión efectiva requiere una planificación cuidadosa, una organización meticulosa, y una supervisión constante para garantizar que todos los procesos y recursos contribuyan de manera eficiente al logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, Ávila citando a M. Weber (2019) Plantea que la gestión puede ser conceptualizada como una aglomeración de ideas y conceptos, cuya característica fundamental es la organización y coordinación entre ellos. En esencia, la gestión reúne diversos elementos teóricos y prácticos, integrándolos de manera estructurada para lograr objetivos específicos. Esta organización entre ideas y conceptos permite que las acciones y decisiones se alineen con los propósitos de la organización, facilitando un enfoque coherente y eficiente hacia el cumplimiento de sus metas. Por lo tanto, la gestión no solo implica la aplicación de un conjunto de conocimientos y estrategias, sino también su integración y organización en un marco que asegure la efectividad y el éxito en la consecución de los objetivos deseados.

Con base en La Real Academia Española (2021) Considera que la gestión se refiere al acto de asumir la responsabilidad de la administración, organización y supervisión de una institución, actividad económica u organismo. Este proceso implica tomar decisiones estratégicas, coordinar recursos, y dirigir esfuerzos para alcanzar objetivos específicos. La gestión abarca la planificación de actividades, la asignación de recursos, y la supervisión de operaciones, asegurando que todos los componentes funcionen de manera armoniosa y eficiente. Al hacerse responsable de estos aspectos, un gestor asegura que la entidad operativa o económica funcione de

manera efectiva, adaptándose a los desafíos y aprovechando las oportunidades para lograr sus metas establecidas.

También Antúnez (2004) La gestión se define como un conjunto de acciones coordinadas cuyo propósito es alcanzar objetivos específicos dentro del ámbito de actividades de una organización. Este proceso incluye la planificación, implementación y supervisión de diversas tareas y estrategias necesarias para lograr dichos objetivos. Dentro de este marco, también se encuentran las personas encargadas de llevar a cabo estas acciones, quienes desempeñan un papel crucial en la ejecución efectiva de la gestión. La gestión, por lo tanto, no solo abarca la realización de actividades orientadas a metas, sino que también integra a los individuos responsables de implementar y seguir estos procesos, asegurando que todos los esfuerzos estén alineados con los objetivos organizacionales.

Como afirma Avila (2019) revela que “El concepto de "gestión" se basa en entender y analizar cómo los individuos llevan a cabo procesos dentro de una organización. A pesar de que este término ha estado en uso desde principios del siglo XX, sigue ejerciendo una influencia significativa en la actualidad. Su relevancia persiste debido a su capacidad para adaptar y mejorar continuamente la eficiencia y efectividad en la administración de recursos y actividades organizacionales”. (p.10).

De acuerdo con Sanchez citando al Ministerio de Educación Minedu (2018) en su documento titulado "Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas," la gestión se define como la capacidad de utilizar de manera efectiva y exitosa los recursos y herramientas disponibles en una institución educativa. Esta definición resalta la importancia de la habilidad para manejar y coordinar adecuadamente los diferentes elementos y recursos del centro educativo, con el objetivo específico de alcanzar metas

claras y concretas. La gestión, en este contexto, implica no solo la administración eficiente de los recursos, sino también la implementación de estrategias y prácticas que aseguren que los objetivos establecidos sean alcanzados de manera efectiva y realista. Este enfoque subraya la función clave de la gestión en la optimización del funcionamiento de las instituciones educativas y en la consecución de sus objetivos pedagógicos y administrativos.

El presente trabajo de investigación asume la definición del Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas (2011) como una disciplina nueva que es voceada en los años sesenta en América del Norte y en el setenta en Europa, por último, en los ochenta en América Latina. Esta disciplina precisa cuatro dimensiones las cuales son: Institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria.

Gestión educativa

Empleando las palabras de Chacón (2014) La Gestión Educativa como campo de estudio, es una disciplina relativamente reciente. Su desarrollo comenzó en la década de 1970 en el Reino Unido y se expandió en América Latina durante la década de 1980. Desde su aparición, esta área ha visto el surgimiento de una variedad de categorías conceptuales que reflejan distintos paradigmas y enfoques sobre cómo entender y manejar la acción humana y los procesos sociales en el contexto educativo.

Estos conceptos emergentes han sido fundamentales para definir cómo se debe gestionar eficazmente las instituciones educativas, influyendo en la forma en que se abordan tanto los desafíos administrativos como las dinámicas pedagógicas. A medida que la Gestión Educativa ha evolucionado, se ha enriquecido con nuevas teorías y modelos que exploran el rol de los individuos dentro de estos sistemas y cómo estos pueden ser optimizados para mejorar los resultados educativos. Esta evolución conceptual ha llevado a una comprensión más completa y sofisticada de los procesos

de gestión en el ámbito educativo, contribuyendo a la implementación de prácticas más efectivas y adaptadas a las necesidades cambiantes del sector.

Dicho con palabras de Ávila citando a Arratín (2019) Se sostiene que la gestión educativa se concibe como un proceso que integra la comunicación y la interacción entre diversos actores dentro del entorno educativo. Este enfoque destaca que la gestión educativa no solo se trata de administrar recursos y coordinar actividades, sino también de facilitar la colaboración efectiva entre los distintos participantes, como docentes, estudiantes, padres y personal administrativo.

Para lograr los objetivos establecidos, la gestión educativa emplea una variedad de métodos, recursos y estrategias. Estos elementos son fundamentales para crear un entorno en el que todos los actores involucrados puedan trabajar juntos hacia metas comunes. La utilización de métodos específicos y la implementación de estrategias adaptadas a las necesidades de la institución permiten que la gestión educativa sea más eficaz y responda de manera adecuada a los desafíos y oportunidades que surgen en el ámbito educativo.

En resumen, la gestión educativa se define como un proceso dinámico que implica la integración de la comunicación y la colaboración entre diferentes partes interesadas, utilizando diversos recursos y enfoques estratégicos para alcanzar los resultados deseados y mejorar la calidad educativa.

Desde la posición de Ávila citando a Education Quality Management System (EQM) (2019) Tanto la educación como la gestión deben ser entendidas y conceptualizadas como sistemas, ya que la inclusión de la palabra "sistema" en sus definiciones implica una estructura organizada y dinámica de elementos interrelacionados. Al referirse a la educación y a la gestión como sistemas, se reconoce

que ambas disciplinas están compuestas por múltiples componentes que interactúan entre sí para lograr objetivos comunes. En el caso de la educación, considerarla como un sistema permite entenderla como un conjunto integrado de procesos y estructuras, tales como el currículo, los métodos de enseñanza, la evaluación, y los roles de los docentes y estudiantes, que trabajan en conjunto para facilitar el aprendizaje y el desarrollo personal. Este enfoque sistémico ayuda a visualizar cómo cada parte del sistema educativo contribuye al funcionamiento general y a la consecución de metas educativas. En conclusión, conceptualizar tanto la educación como la gestión en términos de sistemas facilita una comprensión más holística y funcional de cómo estos campos operan y se desarrollan, permitiendo una mejor integración y coordinación de sus componentes para lograr los objetivos establecidos.

La interpretación como concepto de gestión educativa es variada y presentamos algunas opciones para analizar:

Pero no es el único que postula un concepto de la gestión educativa. En la opinión de Sanchez citando a Rosado (2018) postula que la gestión educativa encamina el proceso de aquellas actividades que se dan en una institución, lo cual se considera como una labor cuyo objetivo es trabajar una política educativa; así mismo, significa recorrer una idea estratégica en una planificación hasta las relaciones sociales de las aulas de las clases.

De acuerdo con Sanchez citando a Cassasus (2018) Considera que La gestión educativa es una disciplina que se implementa en diversos ámbitos del entorno escolar, aplicando tanto teorías como principios específicos de la gestión. Esta disciplina abarca la planificación, organización y supervisión de las actividades y recursos dentro del contexto educativo para mejorar el funcionamiento y los resultados de la institución. En

la práctica, la gestión educativa utiliza enfoques teóricos y principios de gestión para abordar los desafíos y necesidades particulares del entorno escolar. Esto incluye la elaboración de estrategias para optimizar los procesos administrativos, la coordinación de equipos de trabajo, la implementación de políticas y procedimientos, y la evaluación del desempeño tanto de los estudiantes como del personal educativo.

En esta línea, Alava & Alvarado citando a Betancourt (2020) ha afirmado que la gestión educativa tiene distintas definiciones que involucran otros términos de distintas materias, los responsables que son incluidos en el proceso académico son el estado y la misma institución educativa, la sociedad tampoco es excluida como responsable.

De acuerdo con Sanchez citando a Ipeba (2018) Se sostiene que la gestión educativa actúa como la representación del centro educativo en la construcción y desarrollo de sus proyectos, abarcando la integración de herramientas, procesos y la toma de decisiones. En este contexto, la gestión educativa no solo se encarga de la administración diaria de la institución, sino que también desempeña un papel crucial en la planificación y ejecución de proyectos estratégicos que impactan directamente en el funcionamiento y los resultados del centro educativo.

Esto implica utilizar diversas herramientas y recursos para facilitar la implementación de proyectos educativos, coordinar procesos que aseguren la coherencia y eficacia de las acciones emprendidas, y tomar decisiones informadas que alineen los esfuerzos del personal y los recursos con los objetivos institucionales. La gestión educativa, en este sentido, se convierte en un elemento central para asegurar que los proyectos del centro educativo se lleven a cabo de manera eficiente, que respondan a las necesidades

de la comunidad educativa, y que contribuyan al cumplimiento de las metas y mejoras deseadas.

De acuerdo con Chacón (2014) plantea que la gestión educativa es un sistema de prácticas que se resume en un conjunto de saberes o competencias para la acción, significa que para las entidades u organizaciones se puede mejorar los resultados de una gestión, para ello se debe pasar de una estructura de conocimientos básicos a una estructura compleja, donde cada aporte de los integrantes que conforman la organización brinden su conocimiento y saberes, aquellos es conocido como civilización de ideas.

Gestión administrativa

De acuerdo con Mendoza (2017) Para alcanzar los objetivos deseados, la gestión administrativa debe realizar diversas funciones clásicas, que incluyen la planificación, organización, dirección y control. En el contexto del modelo de negocio empresarial, la innovación juega un papel crucial al presentar nuevas propuestas al mercado. Su objetivo principal es crear un nicho de mercado único o mejorar la eficiencia de las operaciones, lo que permite a la empresa destacarse y competir de manera más efectiva.

Como dice Márquez (2002) Las funciones gerenciales serán el resultado del proceso administrativo, para ello el administrador debe tener como objetivo una planificación plena en las actividades de la unidad de producción y también fijar objetivos y establecer los métodos que puedan guiar el trabajo conjunto hacia un solo objetivo, de esta manera se evitaría muchos inconvenientes.

Según Mendoza (2018) Las estrategias y acciones que se llevaran a cabo solo será posible si los objetivos acordados se cumplen de forma plena, todo esto será posible con una buena gestión administrativa, para ello ser proactivo es de suma

importancia porque así los objetivos, metas y la ejecución de planes podrán solucionar las dificultades con responsabilidad, determinación y persistencia, los recursos son de suma importancia en una gestión administrativa.

Teniendo en cuentas a González, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020) Afirman que, para lograr los objetivos establecidos y prevenir problemas dentro de una empresa, es esencial dirigir la organización mediante una gestión administrativa efectiva. Esta gestión debe implicar la ejecución de un conjunto bien definido de actividades que aseguren el buen funcionamiento de la empresa y la consecución de sus metas. La clave radica en la capacidad de la administración para coordinar y supervisar estas actividades de manera que se maximicen los resultados y se minimicen los inconvenientes.

Gestión pedagógica

De acuerdo con Ávila citando a Montoya (2019) refiere que el objetivo primordial de una gestión pedagógica es dirigir los trabajos de cada individuo que se encuentren insertos en el tema educativo con el fin de alcanzar un objetivo establecido, es así que se puede conceptualizar a la gestión pedagógica como un grupo de acciones y procesos que se encuentran escritos en el proyecto Educativo Institucional (PEI)

Como dice el Ávila citando al Ministerio de Educación de Ecuador (2012) menciona que Una institución que implementa efectivamente lo que exige la política educativa se convierte en un reflejo de una gestión pedagógica de excelencia, siempre que sus acciones estén alineadas con el Proyecto Educativo Institucional y su propuesta curricular. Esta alineación garantiza que la gestión pedagógica no solo cumpla con los requisitos y directrices establecidos, sino que también se enfoque en la mejora continua de la calidad educativa a través de una planificación estratégica y una ejecución coherente.

Empleando las palabras de Batista (2007) argumenta que es esencial implementar una actividad que se pueda llevar a cabo de manera práctica y didáctica a través del docente. De esta forma, se asegura que las necesidades e intereses de los estudiantes sean atendidos eficazmente por la gestión pedagógica. Esta gestión se destacará por su enfoque en el trabajo y el proceso del currículo nacional, siendo dirigido de manera óptima gracias al dominio y la competencia del docente en su área.

Así mismo, Batista (2007) Manifiesta que, en las distintas etapas de la educación, la gestión pedagógica juega un papel crucial en la instrucción de los estudiantes. Esta gestión no solo organiza y coordina los recursos y procesos educativos, sino que también proporciona un marco estructurado que facilita la labor docente. Al integrar métodos y estrategias efectivas, la gestión pedagógica asegura que los docentes cuenten con las herramientas necesarias para abordar los desafíos y necesidades que surgen en el día a día del entorno escolar.

El trabajo docente, apoyado por una gestión pedagógica eficiente, facilita la implementación de soluciones prácticas y adecuadas para mejorar la calidad del aprendizaje. Esto incluye la planificación de actividades, la creación de materiales didácticos y la adaptación de metodologías de enseñanza que responden a las particularidades de los estudiantes y del contexto educativo. Así, la gestión pedagógica contribuye significativamente al desarrollo educativo al optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje, apoyando tanto a los docentes como a los estudiantes en la consecución de objetivos educativos y en la superación de dificultades cotidianas.

Como expresa Rodríguez (2010) Postula que el objetivo fundamental de una gestión pedagógica es enfrentar y resolver diversas situaciones que surgen en el ámbito

educativo, tanto en relación con los estudiantes como con el contexto en el que se desenvuelven. Para alcanzar este objetivo, es crucial promover el desarrollo de un perfil docente que no solo posea una sólida capacidad para fortalecer los saberes de los alumnos, sino que también sea competente en la gestión del currículo escolar.

Esta gestión pedagógica implica la implementación de estrategias y prácticas que permitan a los docentes abordar de manera efectiva las necesidades educativas individuales y colectivas. Además, se busca asegurar que el currículo sea aplicado de manera coherente y adaptada a las realidades y demandas del entorno educativo. La promoción de un perfil docente competente y comprometido es esencial para crear un ambiente de aprendizaje dinámico y receptivo, donde los estudiantes puedan alcanzar su máximo potencial. En resumen, una gestión pedagógica efectiva no solo se centra en resolver problemas y desafíos, sino que también se enfoca en la formación continua y el perfeccionamiento del personal docente, para asegurar que el proceso educativo sea enriquecedor y alineado con las metas educativas establecidas.

Es necesario mencionar que Ari citando a Gallegos (2019) manifiesta que, las competencias necesarias deben ser el objetivo primordial de la gestión pedagógica, ya que estas competencias son fundamentales para el desarrollo efectivo de los estudiantes. Para lograr esto, es esencial que la gestión pedagógica se enfoque en el aprendizaje y su desarrollo integral. Al implementar estrategias y prácticas que promuevan un entorno educativo que favorezca el crecimiento de habilidades y conocimientos, se asegura que los estudiantes adquieran las aptitudes necesarias. Este enfoque en el desarrollo de competencias permite que los estudiantes no solo alcancen un alto nivel de preparación académica, sino que también estén equipados con habilidades transferibles que serán valiosas en diversos ámbitos profesionales y sociales. Así, la gestión pedagógica contribuye a la formación de individuos

capacitados para enfrentar desafíos en diferentes contextos, adaptarse a cambios y desempeñarse eficazmente en sus futuras carreras y en su vida cotidiana.

Presentamos algunos conceptos de la gestión pedagógica:

Desde la posición de Ari citando a Prieto (2019) El cumplimiento de los roles que desempeña el maestro con sus alumnos y padres de familia es una manifestación clave de una gestión pedagógica efectiva. En este contexto, los maestros actúan como facilitadores y guías en el proceso educativo, estableciendo una relación cercana con los estudiantes y sus familias. Este vínculo estrecho permite que los docentes adapten sus enfoques pedagógicos a las necesidades individuales de los alumnos y colaboren con los padres en el apoyo al desarrollo académico y personal de los estudiantes.

La gestión pedagógica, al integrarse de manera efectiva con estos roles, contribuye a la creación de una comunidad de aprendizaje en la que todos los participantes—estudiantes, maestros y familias—trabajan conjuntamente para alcanzar los objetivos educativos. Los alumnos, en este entorno colaborativo, no solo se benefician de una instrucción adaptada a sus necesidades, sino que también tienen la oportunidad de participar activamente en el proceso de aprendizaje.

En la opinión de Benno (1996) postula que la educación está intrínsecamente vinculada con la gestión pedagógica, la cual constituye una actividad que abarca tanto el conocimiento teórico como la práctica aplicada. Esta gestión no solo se ocupa de la implementación efectiva de estrategias educativas, sino que también tiene como objetivo esencial el fortalecimiento de los valores éticos, que son fundamentales para el desarrollo de una sociedad democrática.

La gestión pedagógica busca integrar estos valores en el proceso educativo, garantizando que los estudiantes no solo adquieran conocimientos académicos, sino

también competencias y principios éticos que les permitan participar activamente y de manera responsable en la sociedad. Así, la educación se convierte en una herramienta clave para la formación de ciudadanos comprometidos y conscientes, mientras que la gestión pedagógica asegura que estos propósitos se cumplan a través de un enfoque sistemático y reflexivo. En resumen, la interrelación entre educación y gestión pedagógica es crucial para alcanzar una formación integral y ética que apoye la construcción de una sociedad democrática.

Gestión comunitaria

Como afirma el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá Arras (2004) Revela que, desde esta perspectiva, para alcanzar el acercamiento y movilización de la comunidad es necesario trazar un camino conceptual y práctico a través del Manual de Gestión Comunitaria. Los sujetos que son aquellas personas involucradas en los cambios y realidades son los responsables de las dinámicas sociales que logren entrelazar a partir de sus experiencias y vivencias.

Dicho con palabras de Montenegro (2017) Señala que a manera general para alcanzar los objetivos principales del desarrollo comunitario se debe relacionar un conjunto de estrategias con la gestión comunitaria el cual será ejecutado por los actores sociales para el bienestar de sus integrantes, la comunidad puede cambiar los objetivos de la gestión comunitaria según sea el caso de la población y el tiempo también puede modificar algunos objetivos por conseguir; además, los documentos de planeación no será posible encontrar debido a los gobiernos locales y su característica condición administrativa.

Como señala Friedberg (1993) citado por Ixtacuy (2001) la gestión comunitaria tiene como principal objetivo abordar y resolver problemas específicos mediante la colaboración de las autoridades locales. Estas autoridades implementan una serie de

estrategias y acciones dirigidas a enfrentar los desafíos que surgen en la comunidad. En este proceso, se da una competencia y cooperación entre diversos actores, ya sean individuales o colectivos, que forman un conjunto interdependiente. Juntos, estos actores trabajan en la identificación y definición de problemas, así como en la elaboración de soluciones adecuadas. De esta manera, la gestión comunitaria se configura como un esfuerzo colectivo orientado a mejorar las condiciones y resolver las necesidades locales mediante una planificación y ejecución conjunta de acciones.

Calidad del servicio educativo

Desde el punto de vista de Vargas & Aldana de Vega (2007) argumentan que la calidad significa una serie de procesos de búsqueda de un resultado por excelencia con un compromiso que inicia de cada ser para obtener una dimensión en forma grupal y obtener el manejo de los caracteres específicos.

Como afirma Sanchez citando a Vértice (2018) La calidad se refiere a las características y datos específicos de un elemento o prestación que están directamente relacionados con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas. En este contexto, la calidad no es un concepto abstracto, sino que se define a través de criterios concretos que miden cómo un producto o servicio cumple con los requisitos y expectativas de los usuarios o clientes.

Estos datos específicos incluyen aspectos como la eficacia, la eficiencia, la fiabilidad y la adecuación del elemento o prestación en cuestión. La calidad se evalúa en función de cómo bien estos atributos se alinean con las demandas y expectativas que han sido claramente comunicadas. En otras palabras, para que un elemento o servicio sea considerado de alta calidad, debe demostrar una capacidad consistente para cumplir con las necesidades y deseos de quienes lo utilizan o lo reciben, asegurando así que sus características y desempeño sean adecuados y satisfactorios.

Por último, a juicio Schmelkes (1996) manifiesta que hablar de calidad en el ámbito educativo implica considerar cuatro componentes esenciales que deben reflejarse en el aprendizaje y en los resultados obtenidos. Estos componentes son: relevancia, que asegura que el contenido y las prácticas educativas se alineen con las necesidades y contextos actuales; eficacia, que mide el grado en que se alcanzan los objetivos educativos establecidos; eficiencia, que evalúa el uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos; y equidad, que garantiza que todos los estudiantes tengan acceso a oportunidades educativas justas y adecuadas. Estos elementos juntos aseguran una educación de alta calidad, evidenciada en resultados y logros significativos.

Como lo hacen notar Vargas & Aldana de Vega (2007) se afirma que las características del servicio se entienden como las cualidades inherentes de un sujeto o elemento específico, que, al ser observadas y analizadas, se transforman en aspectos que pueden ser cuantificados y evaluados. Estas características, al estar definidas y detalladas, permiten establecer criterios claros para medir la calidad del servicio ofrecido. Al considerar un servicio, cada cualidad observada como la eficiencia, la atención al cliente, la accesibilidad, la puntualidad y la capacidad de respuesta se convierte en un parámetro que puede ser evaluado y clasificado. Por ejemplo, la rapidez con la que se resuelve una solicitud, la amabilidad del personal o la precisión en la entrega de productos son aspectos que pueden ser observados y luego calificados en diferentes niveles de desempeño.

A juicio de Alava & Alvarado citando a Viveros (2020) describe que para que una actividad o trabajo sea calificado como calidad, debe cumplir con ciertos requisitos que ofrece los cuales son: realizar las cosas correctamente al inicio; tener como objetivo la satisfacción del usuario; optar por soluciones como una filosofía en el día a día, ser

optimista; en toda solución tener en cuenta la puntualidad y la responsabilidad, estar dispuesta a elaborar un trabajo colaborativo y frente a un problema específico proponer soluciones simples.

A juicio de Vargas & Aldana de Vega (2007) declara que La calidad de servicio implica un esfuerzo continuo hacia la excelencia en todas las actividades e interacciones derivadas del proceso laboral. Esto se enfoca en satisfacer las expectativas y necesidades de la persona que busca el servicio, asegurando que el proceso cumpla con sus requerimientos y supere sus expectativas. La calidad de servicio se mide no solo en términos de la eficacia del servicio ofrecido, sino también en cómo se alinean los resultados con la satisfacción y las demandas del cliente.

Como señala Sanchez citando a Vásquez (2018) La calidad de servicio se refiere a la evaluación y mejora de los procesos formativos en diversas áreas y etapas. Este concepto abarca la aplicación de estándares y prácticas que aseguren que cada paso en el proceso educativo, desde la planificación hasta la ejecución, cumpla con criterios de excelencia. La calidad de servicio en este contexto implica una atención constante a los detalles, un enfoque en la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, y la implementación de estrategias que garanticen resultados positivos y efectivos en el proceso de enseñanza, aprendizaje.

Como dice Alava & Alvarado citando a Tigani (2020) manifiesta que el resultado óptimo del servicio vendría a ser el conocimiento, satisfacción y sorpresa. Conocimiento: El servicio debe proporcionar a los usuarios un entendimiento claro y valioso sobre el tema o el área de interés. Esto implica que el contenido y la información ofrecidos sean precisos, relevantes y útiles, permitiendo a los usuarios adquirir conocimientos que satisfagan sus necesidades; satisfacción: Un buen servicio

debe cumplir o superar las expectativas de los usuarios, garantizando que se sientan satisfechos con la experiencia recibida. La satisfacción refleja la capacidad del servicio para cumplir con los objetivos propuestos y responder a las demandas de los usuarios de manera efectiva. Y por último, Sorpresa: El servicio ideal no solo debe cumplir con las expectativas, sino también ofrecer un valor añadido o una experiencia inesperada que exceda lo previsto. Esta sorpresa puede manifestarse en la forma de un servicio excepcional, detalles adicionales, o una atención personalizada que deje una impresión positiva y memorable.

La calidad educativa de acuerdo con Ávila citando a la Ley General de Educación N° 28044 en su Artículo 8 (2019), plantea que para actuar de manera eficiente en el contexto donde nos encontramos laborando, el trabajo de las personas responsables del proceso educativo debe ser reconocida como punto principal; así mismo, la calidad, eficacia y las mejoras relacionadas al proceso, eficiencia y condición de la educación está caracterizada a los principios de la educación.

Según Gómez (2004) Menciona que existen numerosos conceptos y teorías sobre la calidad educativa, lo que refleja la complejidad y diversidad del tema. Sin embargo, definir claramente qué constituye la calidad educativa es un desafío persistente. Esta dificultad para precisar una definición unificada es ampliamente reconocida y se considera un obstáculo significativo en diversas etapas de la vida escolar. Muchos autores han señalado que la falta de una definición precisa puede complicar la evaluación y mejora continua del sistema educativo. Esta ambigüedad puede afectar la implementación de políticas, la planificación curricular, y la evaluación del desempeño escolar, creando barreras para alcanzar y mantener altos estándares de calidad en la educación.

Como dice Alava & Alvarado citando a Vaillant y Rodríguez (2020) refiere que la calidad educativa será producto del recurso, aprendizaje y de la labor docente responsables directos de la calidad educativa.

Según Alava & Alvarado citando a UNICEF (2020) menciona que La calidad educativa está estrechamente relacionada con las virtudes y dificultades que los estudiantes presentan al ingresar a la institución educativa. Las fortalezas y debilidades iniciales de los estudiantes influyen en su experiencia de aprendizaje y, por ende, en la calidad del servicio educativo ofrecido. Identificar y abordar estas características desde el inicio permite a las instituciones adaptar sus estrategias pedagógicas para mejorar el rendimiento y promover un entorno educativo más inclusivo y eficaz.

Teniendo en cuenta a Díez citando a García (2018) afirma que La calidad educativa se asemeja a una espiral ascendente, dado que posee la virtud de ser perfectible y permite brindar mejoras de manera continua. Esta analogía refleja cómo la calidad en la educación no es un estado fijo, sino un proceso dinámico de constante evolución y refinamiento. A medida que se implementan mejoras y se superan desafíos, la calidad educativa puede elevarse progresivamente, adaptándose a nuevas necesidades y objetivos para ofrecer una formación cada vez más completa y efectiva.

Empleando las palabras de Ari (2019) da a conocer que “La calidad educativa es un concepto complejo que abarca múltiples dimensiones y aspectos, y puede ser analizado a través de una variedad de variables. En lugar de ser una sola entidad, la calidad educativa se compone de diferentes elementos que interactúan entre sí y que pueden evaluarse desde diversos enfoques.” (p.42).

Dichos con palabras de Tafur, Beleño, Molina & Aponte (2015) expresan que el concepto de calidad educativa abarca diversas dimensiones que no son un privilegio exclusivo de un grupo específico, sino un derecho universal que debe ser garantizado para todos. Este enfoque asegura que todos los estudiantes tengan acceso a una educación de alta calidad, beneficiando y facilitando el trabajo de los docentes al proporcionar un marco más equitativo y eficaz para la enseñanza. Así, la calidad educativa se convierte en un compromiso general que mejora la experiencia educativa y los resultados para todos los implicados.

Teniendo en cuenta a Farro (2001) Se considera que la calidad del servicio educativo implica la capacidad de alcanzar los logros establecidos por la organización a través de un proceso metódico y planificado. Esto significa que la calidad no solo se refleja en el resultado final, sino también en la eficacia del proceso que conduce a esos resultados. Para lograr una calidad educativa elevada, es esencial seguir un enfoque estratégico que contemple la planificación detallada, la implementación organizada de las actividades, y la evaluación continua del desempeño. Este proceso debe estar alineado con los objetivos y metas establecidos por la institución educativa, garantizando que cada etapa se realice de manera coordinada y con un propósito claro.

En la opinión de Sanchez citando al Instituto Peruano de Evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación básica, Ipeba (2018) define como calidad del servicio educativo se define como la capacidad de los centros educativos para alcanzar los objetivos curriculares establecidos para sus alumnos en los diferentes niveles educativos en los que se encuentren. Esto implica que la institución no solo debe cumplir con los requisitos del currículo académico, sino que también debe asegurar que cada estudiante, independientemente de su nivel educativo, adquiera los conocimientos, habilidades y competencias esperadas.

En este contexto, la calidad del servicio educativo se evalúa en función de la efectividad con la que la institución logra que sus alumnos alcancen los resultados previstos en los programas educativos. Esto incluye la adecuada implementación de planes de estudio, la adaptación de metodologías de enseñanza a las necesidades de los estudiantes, y la aplicación de estrategias de evaluación que reflejen el progreso y el aprendizaje de los alumnos.

Desde la posición de Ávila citando a Schmekes Sylvia (2019) manifiesta en su investigación “Hacia una mejor calidad en las escuelas”. Para definir el significado de la calidad del servicio educativo es imprescindible considerar los aspectos más importantes de una sociedad organizada, existen distintas posiciones y bandos sobre el objetivo concreto de la tarea educativa, esto depende de la percepción de los individuos sobre una sociedad ideal y el fin de alcanzarla, el conocimiento de los beneficios que puede acarrear una capacidad y competencia para renovar la sociedad.

Citando a Cano (1998) expresa que la calidad de la educación no debe confundirse con simplemente una educación eficiente u óptima, ya que es un concepto que trasciende estas nociones al implicar un proceso de aprendizaje continuo y constante. La calidad educativa se define por la capacidad de mantener un enfoque en el desarrollo y la mejora constantes a lo largo del tiempo, adaptándose a las necesidades cambiantes de los estudiantes y del contexto educativo.

A diferencia de la eficiencia, que se centra en la capacidad de realizar las tareas de manera efectiva con los recursos disponibles, la calidad educativa abarca una perspectiva más amplia que incluye el compromiso con el aprendizaje continuo y la capacidad de cumplir con los objetivos educativos a lo largo de la vida académica de los estudiantes. La calidad se caracteriza por la virtud de lograr los propósitos

establecidos, no solo en términos de resultados inmediatos, sino también en la capacidad de fomentar el crecimiento y el desarrollo integral de los alumnos.

Desde la posición de García citando a la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE) Rivadeo (2018) Se sugiere que una educación de calidad garantiza a los jóvenes el aprendizaje integral de conocimientos, preparación, habilidades y actitudes esenciales para enfrentar la vida adulta con éxito. Esta forma de educación no se limita a la transmisión de información académica, sino que también se enfoca en desarrollar competencias y capacidades que permitirán a los estudiantes adaptarse y prosperar en diversos aspectos de su vida personal y profesional.

Tal como argumenta García citando a Mortimore (2018) Expresa que la escuela de calidad toma en cuenta factores como el nivel socioeconómico, el entorno familiar y el aprendizaje previo de los estudiantes para ofrecer una educación más equitativa y adaptada a sus necesidades individuales. Además, un sistema escolar que se caracteriza por su alta calidad en el trabajo educativo potenciará la capacidad de las instituciones para alcanzar los objetivos establecidos, optimizando así el proceso de enseñanza y aprendizaje y garantizando mejores resultados para todos los estudiantes.

En la opinión de Fabela & García citando a la Unesco (2014) sugieren un plan de trabajo como ejemplo a considerar, de esta manera se garantizará una calidad en la educación superior; así mismo, motiva el trabajo en otras regiones del país como una forma en la gestión en búsqueda de la calidad.

En la opinión de Senlle & Gutierrez, (2005) La calidad en la educación es fundamental para preparar a las personas tanto en el "saber hacer" como en el "saber ser". Esto asegura no solo la capacidad técnica y profesional para desempeñar un puesto de trabajo, sino también el desarrollo de habilidades y valores personales que

contribuyen al crecimiento integral. Al mejorar la calidad educativa, se fortalece la continuidad en el empleo, se impulsa la competitividad empresarial y se fomenta el desarrollo económico y social del país.

Como dice Senlle & Gutierrez (2005) refiere que los conceptos actuales sobre calidad, que gozan de aceptación universal, establecen que para ofrecer un servicio de calidad es crucial cumplir con las expectativas de los clientes. Estas expectativas se definen y formalizan a través de diversos mecanismos, como la oferta de servicio, contratos, acuerdos o pactos. En otras palabras, la calidad se mide en función de la capacidad del servicio para cumplir con las promesas y condiciones acordadas previamente con los clientes. Esto implica que el servicio proporcionado debe alinearse con lo que se ha establecido en términos de estándares, requisitos y compromisos, asegurando que las expectativas de los clientes sean no solo entendidas, sino también satisfechas de manera efectiva.

Teniendo en cuenta al Diccionario de la Real Academia Española (2021) La calidad se define como el conjunto de características o atributos asociados a un objeto, producto o servicio que permite distinguirlo de otros dentro de su misma categoría. Estas características son cruciales para evaluar y comparar el objeto en cuestión, ya que facilitan su apreciación en términos de superioridad o inferioridad en relación con otros similares.

Desde la posición de Sanchez citando a Maqueda & Llaguno (2018) define la calidad como como el conjunto de características y propiedades inherentes a un elemento, persona o prestación que le otorgan un valor determinado. Estas cualidades definen cómo se percibe y evalúa el objeto o servicio en función de su capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades de quienes lo utilizan.

Desde el punto de vista de Alava & Alvarado citando a Adamy y Texeira (2020) Mencionan a la calidad se percibe como una habilidad crucial para asegurar procesos exitosos y alcanzar resultados satisfactorios. Esta capacidad permite optimizar cada etapa del proceso, garantizar la eficacia en la ejecución y cumplir con las expectativas y estándares establecidos, lo que a su vez contribuye a lograr objetivos deseados y mantener altos niveles de satisfacción.

De acuerdo con Vargas & Aldana de Vega (2007) postulan que el concepto de servicio se define como el resultado del esfuerzo colaborativo de individuos que trabajan de manera organizada para satisfacer y superar las expectativas, deseos y placeres de quienes lo solicitan. Este enfoque subraya la importancia de una coordinación eficaz y una atención minuciosa para lograr un impacto positivo en quienes reciben el servicio.

En la opinión de Sanchez citando a Cobra (2018) Se considera que el servicio es una propiedad intangible utilizada en el ámbito del comercio que no puede ser captada o materializada a través de los sentidos humanos. A diferencia de los productos físicos que se pueden tocar, ver y almacenar, los servicios se caracterizan por su ausencia de forma tangible, lo que los convierte en experiencias o procesos abstractos que no pueden ser percibidos de manera directa.

Dicho con palabras de Sanchez citando a Vertice (2018) argumenta que el de servicio puede ser entendido como un conjunto de acciones o prestaciones que van más allá del producto o servicio básico que un cliente ha solicitado. Esto se debe a que el servicio no solo incluye la entrega del bien o la ejecución de la tarea principal, sino también una serie de interacciones, atenciones y esfuerzos adicionales que enriquecen la experiencia del cliente y cumplen con sus expectativas más amplias.

El presente trabajo de investigación según SINEACE (2016) Se señala que la gestión educativa es una disciplina relativamente nueva que aún no cuenta con una definición precisa y uniforme. En lugar de una definición específica, se identifican varias categorías o dimensiones clave que la caracterizan. Estas dimensiones incluyen: Formación Integral, que abarca el desarrollo completo de los individuos involucrados en el proceso educativo; Gestión Estratégica, enfocada en la planificación y ejecución de estrategias para mejorar la efectividad del sistema educativo; Soporte y Recursos para los Procesos Educativos, que se refiere a la provisión y administración de los recursos necesarios para el funcionamiento eficiente de la educación; y Resultados, que evalúa el impacto y los logros alcanzados mediante la implementación de las estrategias y recursos educativos.

Gestión estratégica

Según Niven (2002) citado por Brume (2015) considera que el compromiso sincero de la junta directiva podrá definir el éxito de la gestión estratégica hacia la gerencia que lo demanda, la planeación estratégica y su aprobación será útil para ejecutar los sistemas de gestión, a ello hay que sumarle los recursos sistemáticos que son el apoyo sistemático.

De acuerdo con Fernández (2006) citado por Romo & Márquez (2014) Expresan que, para implementar eficazmente las políticas y establecer una estructura organizacional robusta, es fundamental desarrollar estrategias competitivas. Estas estrategias no solo definen el camino a seguir, sino que también aseguran que los recursos se asignen de manera adecuada para lograr los objetivos propuestos. La gestión estratégica desempeña un papel crucial en este proceso, ya que se encarga de diseñar, implementar y supervisar estas estrategias para maximizar el uso eficiente de los recursos disponibles.

El desarrollo de estrategias competitivas implica un análisis exhaustivo del entorno, identificación de oportunidades y amenazas, así como la evaluación de fortalezas y debilidades internas. Este análisis permite formular estrategias que no solo posicionen a la organización de manera favorable en el mercado, sino que también optimicen la asignación de recursos en áreas clave para alcanzar los objetivos estratégicos.

De acuerdo con González, Salazar, Ortiz & Verdugo(2019) postula que una gestión estratégica es fundamental para enfrentar las demandas tanto del entorno inmediato como del futuro. Esta forma de gestión no solo considera las necesidades y expectativas actuales del mercado, sino que también anticipa las tendencias y desafíos venideros, posicionando a la organización para adaptarse y prosperar en un entorno en constante cambio. En este contexto, el liderazgo juega un papel crucial al guiar el proceso de formulación y ejecución de estrategias, asegurando que las decisiones tomadas estén alineadas con la visión y misión de la organización.

La gestión estratégica actúa como una brújula que define los objetivos organizacionales, proporcionando un marco claro para dirigir los esfuerzos hacia el logro de metas específicas. Esto implica la planificación y priorización de recursos, la identificación de oportunidades y amenazas, y la implementación de estrategias efectivas para alcanzar los objetivos propuestos. Al gestionar y ordenar los cambios que puedan surgir, la gestión estratégica facilita la capacidad de la organización para adaptarse y responder proactivamente a las fluctuaciones del mercado, nuevas tecnologías y cambios en el comportamiento del consumidor.

Como dice Prieto (2011) Afirma que la gestión estratégica permite a la organización adoptar un enfoque proactivo, facilitando la planificación y formulación

del futuro de la entidad. Esta técnica gerencial se configura como un proceso participativo en el cual todos los miembros involucrados contribuyen activamente a definir y alcanzar los objetivos deseados. El concepto de gestión en este contexto implica no solo dirigir y coordinar, sino también ejecutar estrategias que se orienten hacia un propósito común, buscando siempre el beneficio y el éxito compartido de la organización

Formación integral

Citando a Castillo & Arias (2016) Declara que la formación integral, a lo largo de diferentes períodos históricos, ha sido objeto de reflexión tanto en el ámbito del pensamiento filosófico como en el de las diversas ciencias. Al igual que la justicia, la formación integral ha sido un tema central en el debate intelectual, abordado desde múltiples perspectivas y disciplinas. Este enfoque multidimensional refleja la importancia de la formación integral no solo en términos educativos, sino también en su relación con el desarrollo humano y social. A través de la historia, los filósofos y científicos han explorado cómo una educación que abarca todos los aspectos del desarrollo humano puede contribuir a una comprensión más profunda de la justicia y otros valores fundamentales.

De acuerdo con Pensado, Ramírez & González (2017) Manifiesta que la formación integral busca desarrollar las capacidades del estudiante en su convivencia, promoviendo una personalidad coherente con valores como la responsabilidad, la capacidad crítica, la sensibilidad y la reflexión. Estas dimensiones son esenciales para formar un sujeto socialmente consciente y equilibrado, caracterizado por su habilidad para interactuar de manera efectiva y ética en diversos contextos.

Según Nova-Herrera (2016) citado por Villegas, Alderrama & Suárez (2019) Se señala que la formación integral es un enfoque educativo que considera al ser humano

como un ser compuesto por múltiples dimensiones, cada una de las cuales es esencial para su desarrollo completo. Este enfoque reconoce que el individuo no puede ser entendido solo desde una perspectiva académica o técnica, sino que debe ser visto en su totalidad, abarcando aspectos emocionales, sociales, físicos y cognitivos. Desde la misión institucional, es fundamental desarrollar estrategias pedagógicas que aborden y reconozcan estas diversas dimensiones del ser humano. Esto implica diseñar e implementar métodos de enseñanza y programas educativos que no solo se centren en la adquisición de conocimientos, sino también en el desarrollo de habilidades interpersonales, la formación ética, el bienestar emocional y la capacidad para enfrentar desafíos personales y profesionales.

Desde la posición Guerra, Mórtigo & Berdugo (2013) Indica que la formación integral pretende instruir a los estudiantes proporcionándoles educación en el aspecto cognitivo y ofreciéndoles elementos necesarios tomando en cuenta sus saberes previos, el verdadero objetivo es buscar desarrollar sus potencialidades para que así puedan crecer como personas, el aspecto mental, memorístico y repetitivo forman parte del proceso por enseñar.

Soporte y recursos para los procesos pedagógicos

A juicio Vargas (2017) Plantea que la relevancia de los recursos pedagógicos se fundamenta en cómo estos influyen en los órganos sensoriales del aprendiz al recibir estímulos educativos. Es decir, estos recursos facilitan una conexión directa o indirecta con el objeto de aprendizaje, permitiendo una experiencia educativa más rica y profunda. Al involucrar los sentidos del estudiante en el proceso de aprendizaje, se promueve una comprensión más efectiva y una retención duradera de la información. Los recursos pedagógicos actúan como intermediarios que transforman los conceptos

abstractos en experiencias tangibles, favoreciendo así un aprendizaje más significativo y personalizado.

Según Pontefract & Hardman (2005) citado por Villalta, Guzman & Nussbaum (2013) Ratifica que, desde tiempos antiguos hasta la actualidad, en las aulas se sigue observando una modalidad de enseñanza donde la comunicación suele ser predominantemente unidireccional, con el docente como el principal emisor del conocimiento. Esta forma de enseñanza prioriza que el profesor sea el único responsable de transmitir la información, mientras que los estudiantes reciben el contenido sin una participación activa o interacción significativa en el proceso de aprendizaje. Esta práctica tradicional persiste a pesar de los avances en metodologías educativas que buscan fomentar una comunicación más interactiva y bidireccional en el aula.

A juicio de Balarin (2016) Postula que el soporte pedagógico proporciona un apoyo crucial a través de la implementación de cuatro líneas de acción complementarias en las escuelas polidocentes, lo cual se considera una intervención integral en el proceso educativo. El verdadero objetivo de este soporte es alcanzar las competencias esperadas en los estudiantes, garantizando un desarrollo equilibrado y completo en diversas áreas curriculares. En particular, se enfoca en áreas clave como matemáticas, comunicación, personal y social, y ciencias y ambiente. Estas líneas de acción están diseñadas para fortalecer la labor pedagógica en estas áreas, proporcionando herramientas y estrategias que optimicen la enseñanza y el aprendizaje, asegurando así que los estudiantes adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para su desarrollo académico y personal.

Desde la perspectiva del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2016), se sostiene que los recursos

pedagógicos desempeñan un papel crucial en la formación integral de niños y adolescentes. Estos recursos están diseñados no solo para apoyar el desarrollo académico, sino también para fomentar el crecimiento holístico de los estudiantes. El objetivo primordial de los recursos pedagógicos es promover una formación completa que abarque todas las dimensiones del desarrollo infantil y juvenil. Esto incluye mejorar y diversificar los aprendizajes, proporcionando herramientas y materiales que faciliten el proceso educativo de manera efectiva. Al estar alineados con las necesidades y características de los estudiantes, estos recursos contribuyen significativamente al fortalecimiento de sus habilidades, conocimientos y competencias.

Además, el uso adecuado de estos recursos pedagógicos es fundamental para apoyar los procesos de enseñanza y aprendizaje, asegurando que los métodos educativos sean adaptativos y efectivos. De esta manera, los recursos pedagógicos no solo sirven como un complemento en el aula, sino que también se convierten en un componente integral de la estrategia educativa que impulsa el progreso académico y personal de los estudiantes.

En resumen, según SINEACE, los recursos pedagógicos tienen como objetivo central apoyar la formación integral de los niños y adolescentes, contribuyendo al desarrollo y mejora de sus aprendizajes. Estos recursos son esenciales en los procesos pedagógicos, ya que facilitan y enriquecen el entorno educativo, promoviendo un crecimiento equilibrado y completo de los estudiantes.

Calidad de Resultado

Dicho con palabras de Avolio (2015) citado por Aceituno, Alosilla & Moscoso (2021) Manifiesta que los resultados de una investigación deben ser capaces de responder de manera sencilla y clara a las preguntas planteadas, facilitando una comprensión directa y efectiva. Esto se logra a través de una presentación y discusión

bien estructuradas de los resultados, las cuales deben proporcionar una explicación accesible y coherente sobre cómo los hallazgos abordan las cuestiones investigativas. Este enfoque permite que los resultados sean fácilmente interpretables y útiles para la toma de decisiones o para futuras investigaciones.

Desde la posición de Pineda (2000) Sostiene que la definición de calidad del resultado ofrece una visión clara del desempeño de una organización, permitiendo a los usuarios evaluar y comparar los resultados contables de distintas compañías. Aunque esta definición facilita la diferenciación entre los resultados obtenidos por diferentes entidades, en términos cuantitativos puede limitar o reducir la eficacia del proceso de toma de decisiones. Este enfoque asegura que, a pesar de las diferencias en los resultados, se mantenga un criterio consistente para la evaluación y comparación de la calidad entre distintas organizaciones.

Teniendo en cuenta a Aceituno, Alosilla & Moscoso (2021) Plantea que la discusión de resultados es fundamental y crucial en una investigación, ya que articula y contextualiza las conclusiones, comunicando de manera efectiva los hallazgos obtenidos. Esta sección es clave para los interesados en el estudio, ya que proporciona una visión detallada de los logros y descubrimientos alcanzados, permitiendo una comprensión profunda del impacto y relevancia de los resultados en el contexto del tema investigado.

Según el SINEACE (2016) Afirma que, para llevar a cabo una evaluación efectiva de los logros en términos de competencias, es esencial considerar los resultados no solo como indicadores estáticos, sino como un proceso continuo y una práctica dinámica que permita diagnosticar y definir adecuadamente el perfil de egreso. Esto implica que la evaluación debe ser entendida como un ciclo en constante evolución en

lugar de un evento aislado. En este contexto, conceptualizar los resultados como un proceso significa reconocer que la evaluación debe reflejar el progreso y desarrollo continuo de los estudiantes a lo largo de su trayectoria educativa. En lugar de enfocarse únicamente en los resultados finales, se debe valorar cómo estos resultados se desarrollan y transforman con el tiempo. Esto incluye la recopilación y análisis de datos en diferentes etapas del aprendizaje para obtener una visión completa del desempeño y crecimiento de los estudiantes.

2.4 Marco conceptual o Glosario

- a. **Gestión Educativa:** En la opinión de Chacón (2013) La gestión educativa se define como un conjunto de acciones sistemáticas y organizadas que buscan establecer diversas formas de relación, colaboración y organización entre las personas involucradas en el proceso educativo. Este enfoque implica la planificación y ejecución de estrategias que faciliten la interacción efectiva entre los diferentes actores educativos, tales como estudiantes, docentes, personal administrativo y padres de familia. El objetivo central de la gestión educativa es crear un entorno estructurado que permita optimizar el funcionamiento de la institución y promover un clima educativo positivo.
- b. **Evaluación:** Según plantea Mora (2004) Existe distintos enfoques que define la evaluación, todo dependerá de las necesidades, propósitos y objetivos del centro educativo, por ejemplo, el control y la medición, el estudio de la validez del objetivo, el balance de cuentas, entre otros.
- c. **Metodología:** Como dice Aguilera (2013) Declara que la gestión educativa se refiere al estudio metódico y estructurado de los métodos y procedimientos utilizados en el ámbito educativo. Este enfoque implica un análisis detallado y exhaustivo de la lógica subyacente que justifica y sustenta cada uno de estos

métodos. En otras palabras, se trata de una evaluación crítica y profunda de cómo se aplican los diferentes enfoques y estrategias en la educación, con el fin de entender y mejorar los fundamentos que guían su implementación.

- d. Objetivo:** Según afirma Otero, Barrios & Prieto (2006) El objetivo representa un aspecto primordial y fundamental, vinculada para la dirección estratégica, propósito docente y sus estudios; pero, los pasos en su construcción determinan sus características e individualidades, recordemos que se trata de procesos, propósitos y finalidades diferentes.
- e. Proceso de aprendizaje:** Según Beltrán (2003) el proceso de aprendizaje se define como el punto fundamental de las actividades a grandes escalas u operaciones cognitivas vinculadas en el proceso de la educación, esto significa que la comprensión, atención, transferencia son actos relacionadas al aprendizaje.
- f. Planificación:** En la opinión de Salazar & Romero (2006) La planificación es un proceso sistemático llevado a cabo por los ejecutivos para definir de manera anticipada los objetivos y las acciones a seguir. Este proceso se basa en métodos lógicos y razonados, en lugar de depender de suposiciones o intuiciones. La planificación implica una evaluación cuidadosa de las metas a alcanzar y la formulación de estrategias concretas para lograrlas, utilizando datos y análisis precisos para asegurar la viabilidad y efectividad de las acciones propuestas.
- g. Globalización:** Citando a Castells (1999) Menciona que la globalización es el resultado de un proceso de algunas actividades las cuales funcionan como una estructura las cuales funcionan en tiempo real de forma organizada.
- h. Gestión:** En la opinión de Chacón (2014) La gestión se postula como un grupo de actividades que realizan las personas en el interior de las organizaciones.
- i. Análisis:** Como dice López (2002) la definición de este término es muy general en

la metodología científica, por esa misma razón cada especialidad lo emplea cualificando el tipo y sus características.

- j.** Calidad: De acuerdo con Coloma & Tafur (2001) La calidad es un resultado de un juicio de valor que dependerá de los distintos y variados indicadores lo cual será el punto de partida para brindar sentido a la educación.
- k.** Evaluación: Como afirma Yañez (2016) La evaluación representa la fase final de un proceso de enseñanza y aprendizaje y su conclusión, fruto de una observación dependerá si el proceso se altera o mantiene el mismo ritmo.
- l.** Metodología: En la opinión de Cortes e Iglesias (2004) Es la rama del saber que nos inculca a seguir un determinado proceso de forma productiva y eficaz con el único fin de obtener el resultado trazado, uno de sus más importantes objetivos es brindar la estrategia para continuar en el estudio.
- m.** Inclusión: A juicio de Soto (2003) la inclusión es el producto de una interacción producida desde una forma de tratar algunos sucesos como el respeto, igualdad o equiparación en términos sociales frente a las distintas formas individuales y su participación.
- n.** Variables: Empleando las palabras de Villasís & Miranda (2016) Representa los datos que se estudian, las situaciones que medimos con el objetivo de obtener una respuesta frente a las preguntas de investigación.
- o.** Indicador: En la opinión de Mondragón (2002) El indicador es la herramienta que sirven para organizar e identificar un patrón de manera concreta los objetivos e impactos, creada para tomar en cuenta una forma de estudio en el momento de la evaluación, estimación y también para mostrar los progresos del análisis.
- p.** Indicadores de evaluación: Según menciona Llerena, Mayorga & Salas (2018) Son ejes principales para identificar las variables de estudio que produce de forma

óptima el desempeño organizacional.

- q.** Monitoreo: A juicio de Mancero & Philippe (2009) El monitoreo es una actividad crucial que implica la investigación, selección, recolección y procesamiento de información relacionada con el trabajo y sus procesos. Esta práctica sistemática permite supervisar y evaluar el desempeño y la eficacia de diversas actividades, proyectos o procesos dentro de una organización.

III METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
Gestión institucional	Chacón (2013) Las propuestas educativas son implementadas a través de una operacionalización y evaluación que establece la gestión educativa con el único objetivo de relacionar a los diferentes actores que intervienen. El origen de estas propuestas apunta a resolver problemáticas que están	Gestión educativa	1. Comunicación entre los actores educativos	1.1 Las autoridades de mi colegio sostienen comunicaciones respetuosas, amigables y positivas. 1.2 La comunicación entre las autoridades de mi colegio se hace por distintos medios y recursos siempre priorizando en el bienestar del colegio.	Totalmente en desacuerdo (1)
			2. Civilización de ideas	2.1 Las autoridades de mi colegio orientan su esfuerzo a mejorar su trabajo. 2.2 Las autoridades siempre están aportando ideas y conocimiento para mejorar nuestra institución.	Parcialmente en desacuerdo (2)
			3. Planificación estratégica	3.1 Yo conozco la visión y misión de mi colegio. 3.2 En mi colegio ninguna actividad se improvisa, todo está planificado.	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3)
		Gestión administrativa	4. Innovación	4.1 El personal administrativo de mi colegio tiene claro la necesidad de cambiar para mejorar. 4.2 El personal administrativo evita la rigidez cuando de ello depende hacer mejor las cosas.	Parcialmente de acuerdo (4)
			5. Funciones gerenciales	5.1 El colegio supervisa el trabajo de todo el personal de la institución. 5.2 Los directivos planifican las actividades que se realizan en esta Institución.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
	relacionadas al bienestar de la población las cuales tienen como base una política y premisa que dirige.		6. Recursos y actividades	6.1 Las actividades que el colegio programa cuentan con los recursos necesarios para realizarse.	Totalmente de acuerdo (5)
		Gestión pedagógica	7. Política educativa y Propuesta Curricular	7.1 La institución realiza proyectos relacionados a la mejora de los aprendizajes. 7.2 Los docentes en su trabajo usan métodos actualizados para el aprendizaje.	
			8. Trabajo y perfil docente	8.1 El trabajo docente facilita la solución de distintos problemas que se presenta en el día a día. 8.2 El tipo de profesor que trabaja en mi colegio es creativo y promueve la creatividad en mí.	
			9. Cumplimiento de roles	9.1 Los docentes planifican los temas de los cursos para el aprendizaje. 9.2 El trabajo pedagógico de los profesores evidencia preocupación constante por nuestra formación.	
		Gestión comunitaria	10. Dinámicas sociales	10.1 Los directivos y docentes invitan a las familias para apoyar en los aprendizajes. 10.2 Los directivos y docentes tienen buena comunicación con nuestros familiares.	
			11. Estrategias y acciones	11.1 Los directivos y docentes realizan actividades sociales con la comunidad. 11.2 Los directivos y docentes gestionan actividades culturales con la comunidad.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
			12. Comunidad	12.1 Los directivos y docentes invitan a las familias para realizar sugerencias por el bien de la institución. 12.2 Las familias participan de las actividades de la institución pudiendo cambiarlas o sugerir nuevas.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	Cano (1998) “Proceso de construcción y/o fijación de objetivos educativos, no sólo referidos a los logros de los alumnos, sino también a cuestiones curriculares y organizativas, a la vida del centro, y el camino que recorreremos para lograrlos” (p.34).	Gestión estratégica	1. Planeación estratégica y técnica gerencial	1.1 Mi colegio tiene objetivos estratégicos que mi familia y yo conocemos. 1.2 Mi colegio funciona y funcionará bien, nosotros nos sentimos parte de ello.	Totalmente en desacuerdo (1)
			2 Estrategias competitivas	2.1 Usted como estudiante es informado sobre su avance académico por la institución. 2.2 En términos generales y comparativos es posible afirmar que la institución educativa es una mejor alternativa que otros centros escolares.	Parcialmente en desacuerdo (2)
			3 Liderazgo y toma de decisiones	3.1 Mi colegio toma en cuenta las observaciones que surgen en el día a día y ha brindado soluciones de forma oportuna. 3.2 Mis profesores se comunican conmigo y mi familia de forma oportuna, adecuada y con las mejores intenciones posibles para decidir en conjunto.	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4)
		Formación integral	4 Justicia	4.1 La institución garantiza que todos los estudiantes tengan una formación integral en valores. 4.2 Usted como estudiante ha percibido que sus actividades y obligaciones en la institución han sido delegadas con igualdad entre todos sus compañeros.	Totalmente de acuerdo (5)
			5 Atención a la salud integral del estudiante	5.1 La institución cuenta con un tópico al que recurre si se presenta una situación que necesita atención médica.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
				5.2 El colegio brinda atención psicopedagógica a aquellos estudiantes que lo requieren.	
			6 Estrategias pedagógicas	6.1 La institución desarrolla proyectos en clase que ayudan a mejorar el pensamiento creativo. 6.2 Usted como estudiante ha percibido que las sesiones de aprendizaje promueven tu curiosidad y el deseo por el aprendizaje.	
		Soporte y recursos para los procesos pedagógicos	7 Soporte pedagógico	7.1 La institución desarrolla sesiones de refuerzo para aquellas áreas en las que los estudiantes no logran alcanzar la competencia esperada. 7.2 Usted como estudiante ha observado que los maestros de la institución le han orientado y asesorado en las actividades que lo requieran.	
			8 Soporte infraestructural	8.1 La institución a través de su infraestructura facilita el desarrollo físico y académico de los estudiantes para una mejora de sus aprendizajes.	
			9 Recursos pedagógicos	9.1 La institución utiliza recursos pedagógicos para el logro de aprendizaje en los estudiantes. 9.2 Los recursos pedagógicos que se emplean en el colegio promueven la formación integral de los estudiantes.	
		Resultados	10 Discusión de resultados	10.1 Usted como estudiante ha percibido que las preguntas que se plantea en las actividades son desarrolladas en base a las clases estudiadas.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
			11 Resultados contables	11.1 Mi colegio informa con claridad como avanzamos en nuestro rendimiento escolar. 11.2 Usted como estudiante ha sido informado oportunamente de aquello que puede hacerse para mejorar su rendimiento académico.	
			12 Conclusiones y perfil de egreso	12.1 Usted como estudiante ha percibido que al finalizar el año ha logrado aprendizajes importantes para su vida.	

3.2 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada se enmarca en un diseño no experimental de tipo transversal, con una orientación específica hacia el análisis descriptivo-correlacional. Según Hernández (2014), el análisis descriptivo tiene como objetivo proporcionar una descripción exhaustiva y detallada de las propiedades y características fundamentales de un fenómeno observado, permitiendo una comprensión profunda de sus aspectos relevantes. En este tipo de análisis, se enfoca en registrar y detallar las particularidades del fenómeno sin intervenir o manipular las variables en estudio. El propósito es ofrecer una visión clara y completa de las características y condiciones actuales del objeto de investigación.

Por otro lado, el análisis correlacional busca establecer relaciones entre diferentes variables, identificando patrones y asociaciones que pueden predecir cómo una variable se comporta en relación con otra dentro de un grupo de personas o una población específica. Este enfoque permite determinar la fuerza y dirección de las relaciones entre variables, proporcionando una comprensión de cómo se influyen mutuamente sin necesariamente establecer causalidad directa.

Asimismo, Hernández (2014) Lo define como una investigación en la que las variables no pueden ser manipuladas de manera intencionada. En este tipo de investigación, el enfoque está en observar y analizar las variables tal como ocurren en su entorno natural, sin intervención o alteración por parte del investigador. Este diseño es útil para estudiar fenómenos tal como se presentan en la realidad, permitiendo una comprensión detallada de las relaciones y características sin influir directamente en el comportamiento o en las condiciones de las variables involucradas

3.3 Población y muestra

Estará conformado por 137 estudiantes del cuarto y quinto año de secundaria de un Colegio Estatal del distrito de Ate durante el año 2022.

	Sujetos
Cuarto año A	22
Cuarto año B	22
Cuarto año C	18
Quinto año A	27
Quinto año B	25
Quinto año C	23
Total	137

Tamaño de muestra

La muestra obtenida es de 137 estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de un Colegio estatal del distrito de Ate, bajo la utilización del muestreo sensal. De acuerdo con Hernández (2014) Toda fuente de estudio debe ser cumplir las normas de la transparencia, así como estar dispuesta a observaciones y análisis de réplica, este actividad solo será posible si el investigador muestra una cantidad limitada en la población de estudio y determina el proceso de selección de la muestra.

Selección de muestra

El tipo de muestreo es censal porque el 100% de la población fue seleccionada debido a que se ha obtenido una cantidad manejable de sujetos. Citando a Hernández (2014) Se considerará un censo cuando toda la población en una investigación ha sido incluida.

Teniendo en cuenta há Arias (2012) Plantea que el muestreo opinático consistirá cuando los casos son elegidos de acuerdo al criterio del investigador prefijado con anticipación previa. Componiendo de esta manera en una muestra censal.

3.4 Instrumento de Recolección de datos

Para obtener los datos relacionados con la primera variable, Gestión Institucional, se empleará la técnica de encuesta. Se utilizará un cuestionario específicamente diseñado para recopilar información relevante. Este cuestionario será administrado a las personas vinculadas a la institución educativa que forman parte de la muestra del estudio. El objetivo es reunir datos precisos y representativos sobre cómo se percibe y se lleva a cabo la gestión institucional dentro de la organización. Al utilizar esta técnica, se busca obtener una visión detallada y objetiva que permita analizar la variable en cuestión y evaluar su impacto en el contexto educativo.

Para obtener los datos relativos a la segunda variable, Calidad del Servicio Educativo, se empleará la misma técnica de encuesta. En este caso, se utilizará un cuestionario diseñado específicamente para evaluar la percepción y el análisis del servicio educativo ofrecido por la institución. Este cuestionario será elaborado y aplicado a las personas vinculadas a la institución educativa que forman parte de la muestra del estudio. Los participantes proporcionarán sus opiniones y evaluaciones sobre diversos aspectos del servicio educativo, lo que permitirá obtener una perspectiva detallada sobre la calidad percibida y ofrecer una base sólida para el análisis de esta variable.

Validación y Confiabilidad

Confiabilidad

Para determinar el grado de valoración de un instrumento de investigación, este debe pasar por un proceso de validez y confiabilidad. La validez está determinada por el juicio de expertos, quienes, con su experiencia, evalúan el instrumento. La confiabilidad indica en qué medida un instrumento produce resultados consistentes, y se analiza a través de una prueba piloto.

En los siguientes cuadros, se presenta la valoración de las dos variables en estudio mediante el Alfa de Cronbach, un indicador que mide la confiabilidad del instrumento.

Cuadro 1 estadística de confiabilidad de calidad de servicio educativa

Estadísticas de fiabilidad de la variable

Calidad del Servicio Educativo

Alfa	N
,917	21

Cuadro 2 estadística de confiabilidad de gestión institucional

Estadísticas de fiabilidad de la variable

Gestión Institucional

Alfa	N
,911	23

El análisis de confiabilidad llevado a cabo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó valores de 0.917 y 0.911. Estos resultados reflejan una excelente consistencia interna entre los ítems del cuestionario, lo que indica que las preguntas están altamente correlacionadas y miden de manera coherente el mismo constructo. Un coeficiente Alfa de Cronbach superior a 0.90 generalmente sugiere que el cuestionario tiene una fiabilidad muy alta, lo que significa que los resultados obtenidos a través de este instrumento serán consistentes y estables en diferentes aplicaciones. Por lo tanto, el

cuestionario no solo es adecuado para el estudio actual, sino que también es confiable para ser utilizado en futuras evaluaciones y investigaciones.

IV RESULTADOS Y DISCUSION

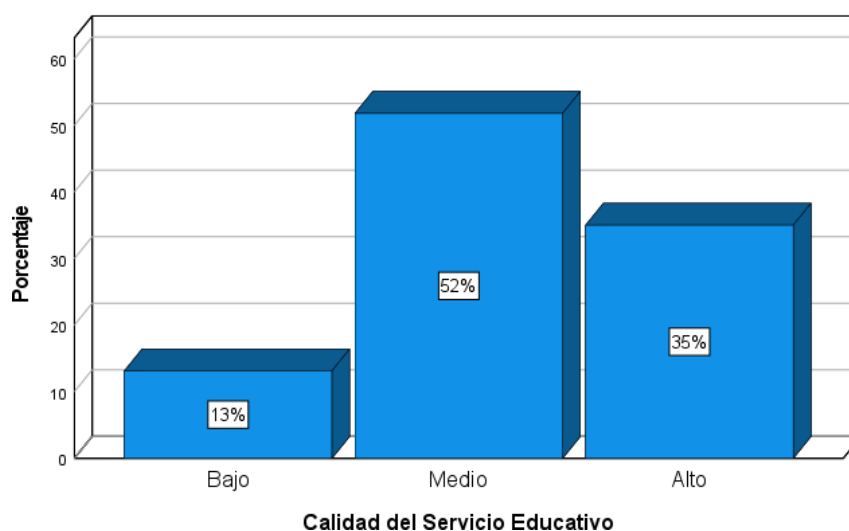
4.1 Presentación de resultados

Variable calidad del servicio educativo

Cuadro 3 niveles de la variable calidad del servicio educativo

<i>Calidad del Servicio Educativo</i>		
	Frecuencia	%
Bajo	18	13%
Medio	71	52%
Alto	48	35%
Total	137	100%

Figura 1 de barras de la variable calidad del servicio educativo



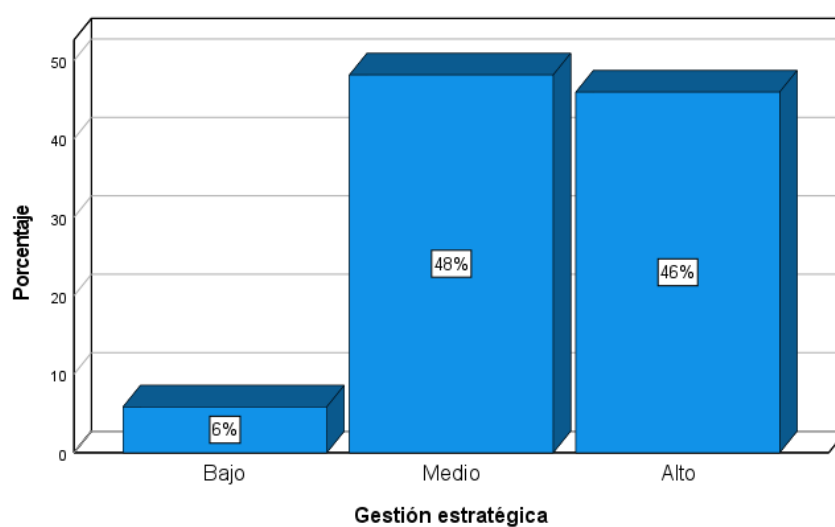
Se analiza la evaluación de la variable 1 entre los estudiantes. De los 137 encuestados, el 13% fue baja, lo cual indica que hay áreas que necesitan ser mejoradas. El 52% como media, sugiriendo que el servicio cumple con las expectativas mínimas. Por último, el 35% de los participantes fue alta, lo que señala que algunos aspectos del servicio son altamente valorados.

Cuadro 4 niveles de la dimensión gestión estratégica

Gestión estratégica

	Frecuencia	%
Bajo	8	6%
Medio	66	48%
Alto	63	46%
Total	137	100%

Figura 2 de barras de la dimensión gestión estratégica



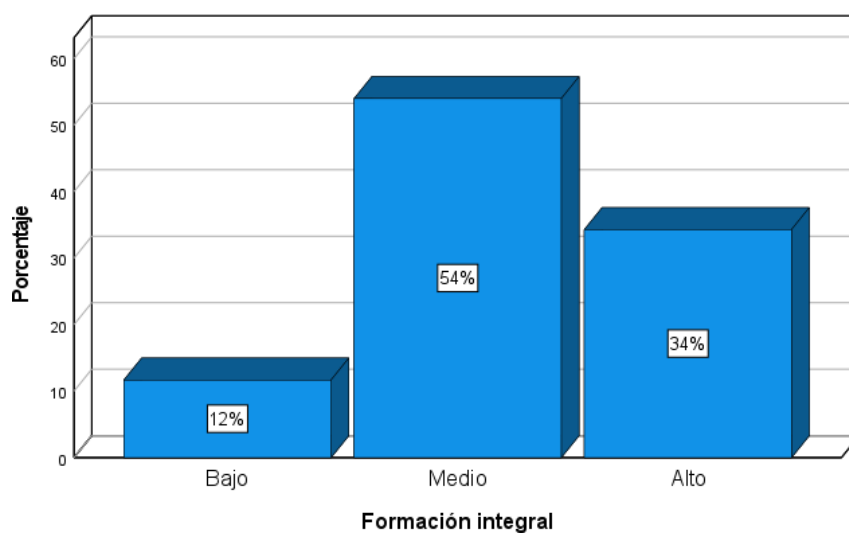
Se observa el desempeño de la dimensión "Gestión Estratégica" De los 137 encuestados, el 6% percibe la gestión estratégica como baja, señalando áreas que requieren atención y mejora. El 48% la percibe como media, y el 46% como alta.

Cuadro 5 niveles de la dimensión formación integral

Formación integral

	Frecuencia	%
Bajo	16	12%
Medio	74	54%
Alto	47	34%
Total	137	100%

Figura 3 de barras de la dimensión formación integral



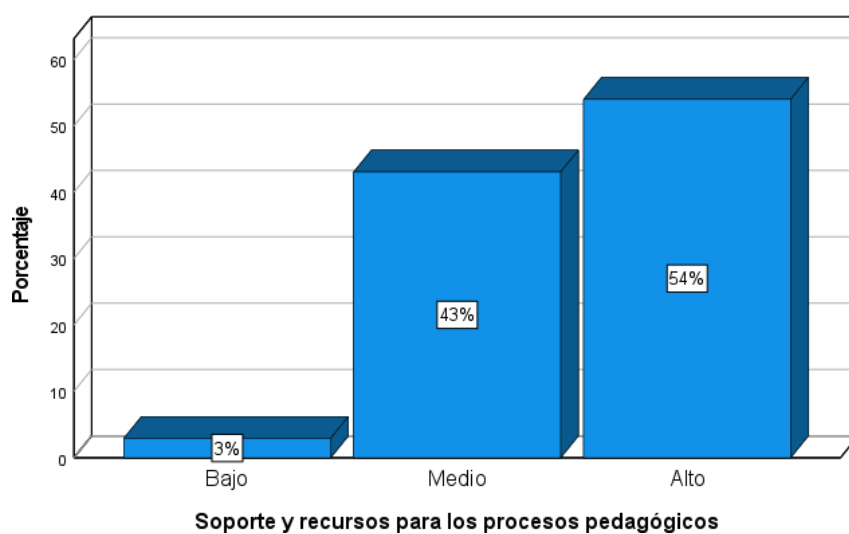
Se observa el desempeño de la dimensión "Formación Integral". De los 137 encuestados, el 12% percibe la formación integral como baja. El 54% la percibe como media, indicando que el servicio cumple con las expectativas básicas. El 34% percibe la formación integral como alta.

Tabla 04

Cuadro 6 niveles de la dimensión soporte y recursos para los procesos pedagógicos

<i>Soporte y recursos para los procesos pedagógicos</i>		
	Frecuencia	%
Bajo	4	3%
Medio	59	43%
Alto	74	54%
Total	137	100%

Figura 4 de barras de la dimensión soporte y recursos para los procesos pedagógicos

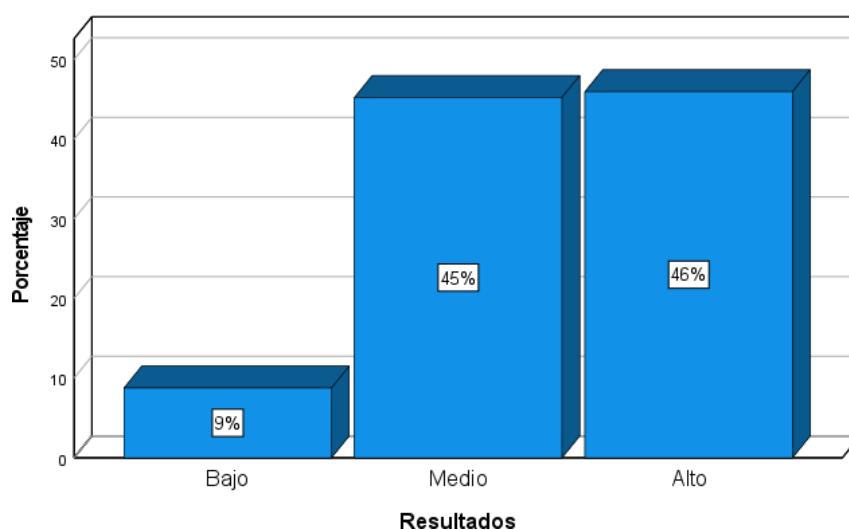


Se observa el desempeño de la dimensión "Soporte y Recursos para los Procesos Pedagógicos". De los 137 encuestados, el 3% mostros un nivel bajo. El 43% los percibe como medios. El 54% los percibe como altos, sugiriendo que hay aspectos del servicio muy bien valorados.

Cuadro 7 niveles de la dimensión resultados

<i>Resultados</i>		
	Frecuencia	%
Bajo	12	9%
Medio	62	45%
Alto	63	46%
Total	137	100%

Figura 5 de barras de la dimensión resultados



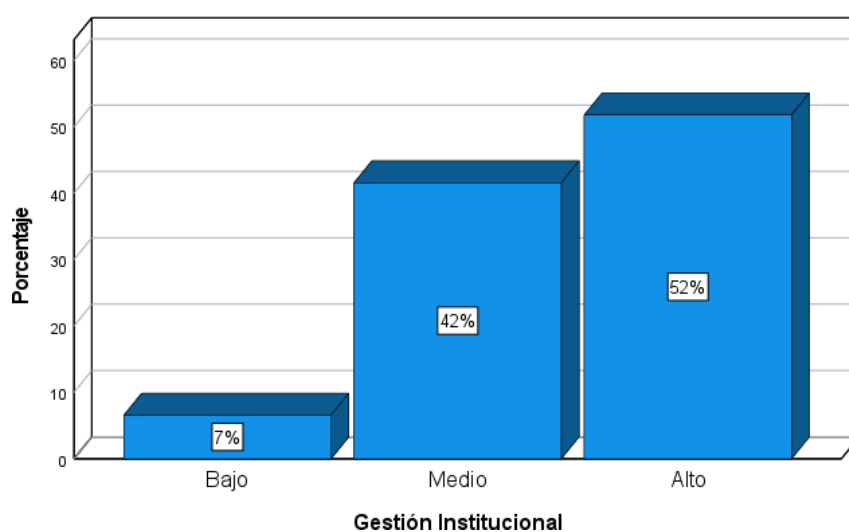
Se puede observar el desempeño de la dimensión "Resultados". De los 137 encuestados, el 9% percibe los resultados como baja, lo que señala áreas que requieren atención y mejora. El 45% de los encuestados percibe los resultados como media, indicando que el servicio cumple con las expectativas básicas. El 46% percibe los resultados como alta, sugiriendo que hay aspectos del servicio muy bien valorados.

Variable gestión institucional

Cuadro 8 niveles de la variable gestión institucional

	Frecuencia	%
Bajo	9	7%
Medio	57	42%
Alto	71	52%
Total	137	100%

Figura 6 de barras de la variable gestión institucional

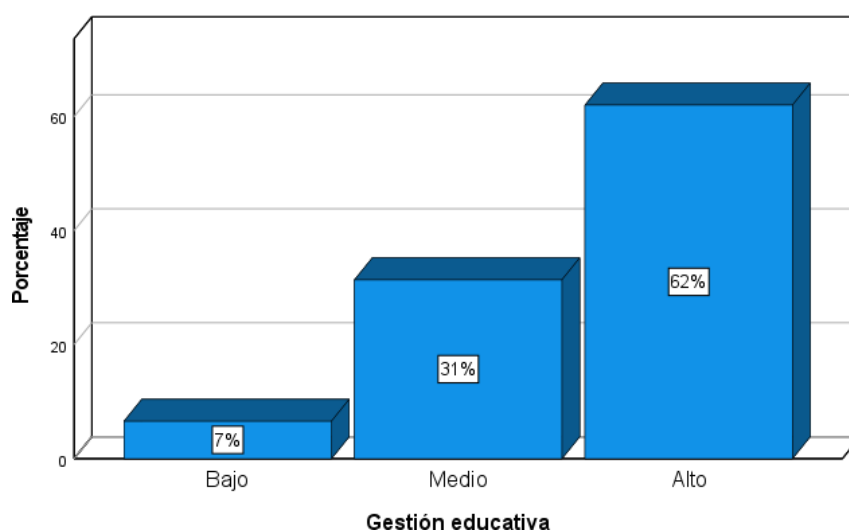


Se observa el desempeño de la variable "Gestión Institucional". De los 137 encuestados, el 52% percibe la gestión institucional como alta. Solo el 7% la percibe como baja. El 42% la percibe como media.

Cuadro 9 niveles de la dimensión gestión educativa

<i>Gestión educativa</i>		
	Frecuencia	%
Bajo	9	7%
Medio	43	31%
Alto	85	62%
Total	137	100%

Figura 7 de barras de la dimensión gestión educativa

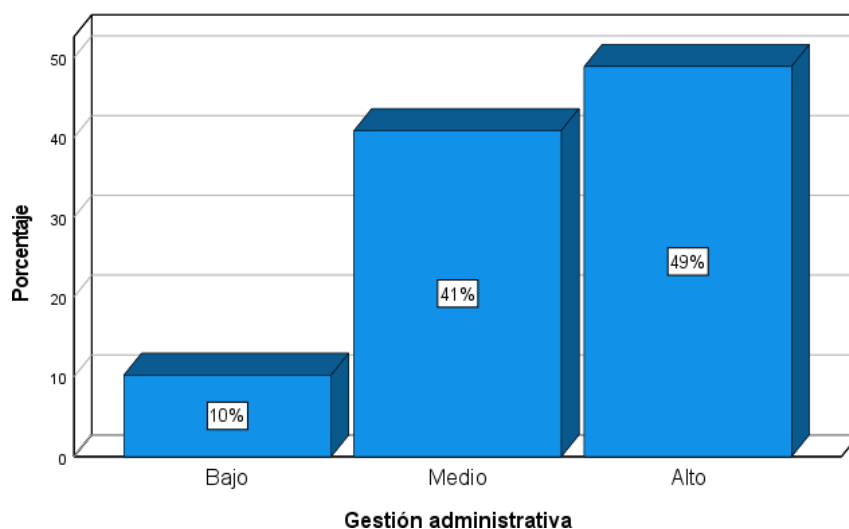


Se observa el desempeño de la dimensión "Gestión Educativa". De los 137 encuestados, el 62% percibe la gestión educativa como alta, lo que sugiere que muchos aspectos de la gestión son muy bien valorados por los estudiantes. Solo el 7% la percibe como baja, y el 31% la percibe como media.

cuadro 10 niveles de la dimensión gestión administrativa

<i>Gestión administrativa</i>		
	Frecuencia	%
Bajo	14	10%
Medio	56	41%
Alto	67	49%
Total	137	100%

Figura 8 de barras de la dimensión gestión administrativa

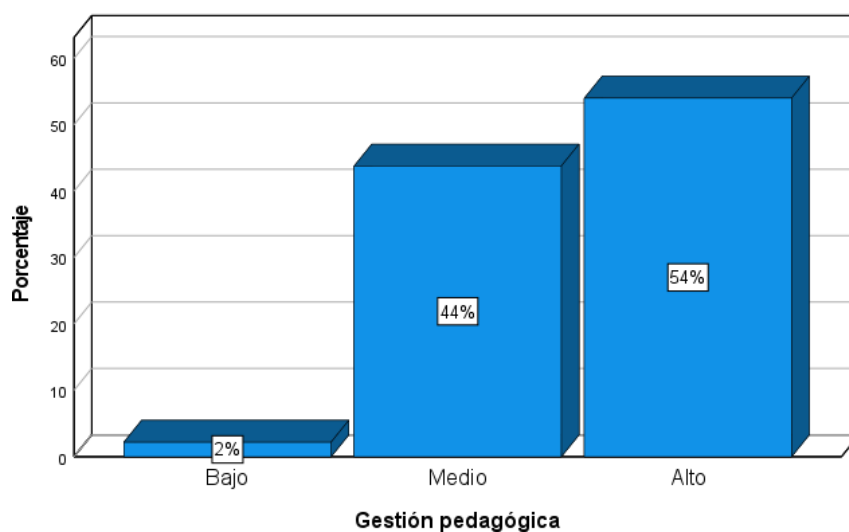


Se observa el desempeño de la dimensión "Gestión Administrativa". De los 137 encuestados, el 49% percibe la gestión administrativa como alta. Solo el 10% la percibe como baja, lo que indica que una minoría considera que hay aspectos que necesitan atención y mejora. El 41% la percibe como media.

Cuadro 11 niveles de la dimensión gestión pedagógica

<i>Gestión pedagógica</i>		
	Frecuencia	%
Bajo	3	2%
Medio	60	44%
Alto	74	54%
Total	137	100%

Figura 9 de barras de la dimensión gestión pedagógica

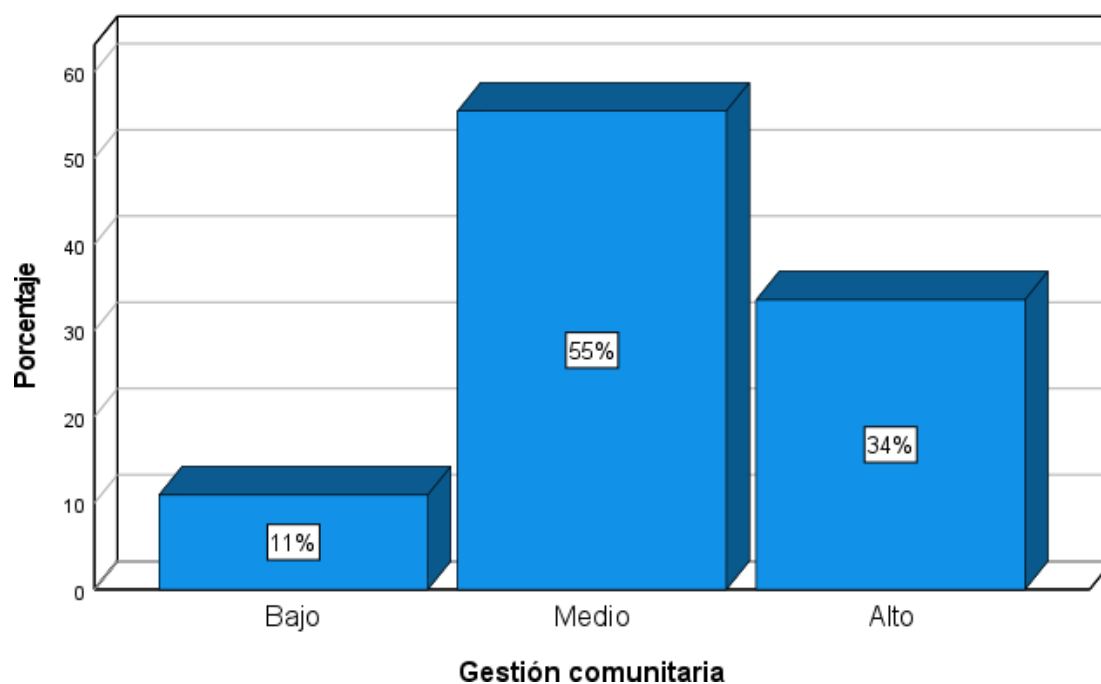


Se observa el desempeño de la dimensión "Gestión Pedagógica". De los 137 encuestados, el 54% percibe la gestión pedagógica como alta. Solo el 2% la percibe como baja. El 44% la percibe como media, lo que indica que, aunque se cumplen las expectativas básicas, aún hay margen para mejoras adicionales.

Cuadro 12 niveles de la dimensión gestión comunitaria

<i>Gestión comunitaria</i>		
	Frecuencia	%
Bajo	15	11%
Medio	76	55%
Alto	46	34%
Total	137	100%

Figura 10 de barras de la dimensión gestión comunitaria



Se observa el desempeño de la dimensión "Gestión Comunitaria". De los 137 encuestados, el 34% percibe la gestión comunitaria como alta, lo que sugiere que muchos aspectos son muy bien valorados por los estudiantes. El 11% la percibe como baja, indicando que hay aspectos por mejorar. El 55% la percibe como media, lo que indica que, aunque se cumplen las expectativas básicas, aún hay margen para mejoras.

4.2 Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad de datos

Cuadro 13 prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad del Servicio Educativo	,060	137	,200*	,983	137	,093
Gestión Institucional	,115	137	,000	,966	137	,002

Hipótesis a contrastar:

H0: La muestra proviene de una población con distribución normal.

H1: La muestra no proviene de una población con distribución normal.

Interpretación de los resultados

Calidad del Servicio Educativo:

Contraste de Kolmogorov-Smirnov, como la Sig.= 0.200 es mayor que el nivel de significancia comúnmente usado ($p < 0.05$), no rechazamos la hipótesis nula de normalidad. Esto sugiere que los datos se distribuyen normalmente.

Gestión Institucional:

Contraste de Kolmogorov-Smirnov como la Sig. = 0.000. es menor a ($p < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula de normalidad. Esto sugiere que los datos no se distribuyen normalmente.

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio estatal del distrito de Ate, UGEL N°06, Lima 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio estatal del distrito de Ate, UGEL N°06, Lima 2022.

Tabla 12

Cuadro 14 correlación entre las variables calidad del servicio educativo y la gestión institucional

		Calidad del Servicio Educativo	Gestión Institucional
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig.	,805**
		N	,000
	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	,000
		Sig.	,805**
		N	,000

Los datos presentados en la tabla 12, en relación con la hipótesis general, revelan que el Spearman (ρ) es 0,805**, indicando una correlación muy fuerte entre las variables estudiadas. Además, se ha obtenido un valor de $p = 0.00$ ($p < 0.05$), lo que es significativamente bajo y está por debajo del umbral de significancia establecido. Esto lleva a aceptar la hipótesis alternan rechazar la hipótesis nula. Esta evidencia sugiere que la gestión institucional tiene un impacto notable en la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión educativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión educativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022.

Cuadro 15 correlación entre la gestión educativo y la calidad del servicio educativo.

			Gestión educativa	Calidad del Servicio Educativo
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig.	.	,000
		N	137	137
	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	137	137

Los datos mostrados en la tabla 13, en relación con la hipótesis específica, indican que el Spearman (ρ) es 0,645**, lo cual se interpreta como una relación alta entre las variables estudiadas. Además, se ha obtenido un valor de $p = 0.00$ ($p < 0.05$), que es significativamente

bajo y cumple con el criterio de significancia estadística. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Esta correlación fuerte sugiere que la calidad del servicio educativo está estrechamente relacionada con la forma en que se gestiona la institución educativa.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

Tabla 14

Cuadro 16 Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.

			Calidad del Servicio Educativo	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig.	.	,000
		N	137	137
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	137	137

Los datos reflejados en la tabla 14, en relación con la hipótesis específica, indican que el Spearman (ρ) es 0,654**, lo que sugiere una correlación fuerte entre las variables evaluadas. Adicionalmente, se ha obtenido un valor de $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), lo cual es significativamente bajo y cumple con el umbral de significancia estadística. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, estableciendo que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Este hallazgo indica que la forma en que se lleva a cabo

la gestión administrativa tiene una influencia notable en la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

Tabla 15

Cuadro 17 correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo.

			Calidad del Servicio Educativo	Gestión pedagógica
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig.	.	,000
		N	137	137
	Gestión pedagógica	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	137	137

Los datos expuestos en la tabla 15, en relación con la hipótesis específica, muestran que el Spearman (ρ) es 0,695**, indicando una correlación fuerte entre las variables analizadas. Además, el valor obtenido de $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$) es significativamente bajo, cumpliendo con el criterio de significancia estadística. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, confirmando que existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio. Este resultado sugiere que la gestión pedagógica tiene un impacto importante en la calidad del servicio educativo proporcionado por la institución.

Cuarta hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022.

Tabla 16

Cuadro 18 correlación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo.

<i>Correlaciones</i>			Calidad del Servicio Educativo	Gestión comunitaria
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig.	.	,000
		N	137	137
	Gestión comunitaria	Coefficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	137	137

Los datos presentados en la tabla 16, en relación con la hipótesis específica, indican que el Spearman (ρ) es 0,721**, lo que significa como una correlación muy fuerte entre las variables analizadas. Además, el valor de $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$) es significativamente bajo, cumpliendo con el umbral de significancia estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe una relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio. Este resultado resalta la importancia de la gestión comunitaria en la mejora de la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución.

4.3 Discusión de resultados

En el estudio llevado a cabo sobre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, se utilizó una muestra compuesta por 137 estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa estatal ubicada en el distrito de Ate. Esta investigación se enfocó en examinar las percepciones y experiencias de los estudiantes con respecto a la gestión institucional y cómo esta afecta la calidad del servicio educativo que reciben. La selección de los estudiantes de estos dos niveles de secundaria permite obtener una visión integral y representativa de las condiciones educativas en diferentes etapas del ciclo escolar. El análisis de sus respuestas busca proporcionar una comprensión detallada de la relación entre la gestión institucional y la percepción de la calidad del servicio educativo.

A continuación, se presenta la discusión en relación con la hipótesis general de la investigación. Los resultados obtenidos indican una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Este hallazgo se fundamenta ya que se obtuvo un Spearman de 0.805, junto con un sig de 0.000. Estos resultados sugieren una fuerte correlación positiva entre la gestión institucional y la percepción de la calidad del servicio educativo en la muestra estudiada.

Este resultado es consistente con los hallazgos de Martínez (2022) en su trabajo realizado sobre “Gestión institucional y la calidad de servicio”. En su estudio, Martínez encontró un $r = 0.679$ y un p-valor de 0.000. Estos datos sugieren una similitud en los resultados de ambas investigaciones, reflejando que los estudiantes en diferentes contextos educativos muestran patrones de percepción comparables respecto a la influencia de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo. La coincidencia en los resultados de estas dos investigaciones destaca la consistencia de la relación entre ambas variables de estudio, sugiriendo que las características de la gestión institucional tienen un impacto importante y similar en la percepción de la calidad educativa en distintos entornos educativos. Esto refuerza

la validez de los hallazgos y sugiere que las estrategias de gestión institucional efectivas pueden ser clave para mejorar la calidad del servicio educativo en diversas instituciones

Así también, los resultados obtenidos en esta investigación están respaldados por los hallazgos de la investigación realizada por Trujillo (2021), titulada “La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la I. E Juan Velasco Alvarado”. En este estudio, se finalizó que existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. El análisis de Trujillo también indica que una gestión pedagógica efectiva tiene un impacto positivo en la percepción de la calidad del servicio educativo, corroborando la idea de que las prácticas de gestión en el ámbito educativo pueden influir de manera considerable en los resultados educativos y en la satisfacción de los estudiantes. Al igual que los resultados de nuestra investigación, estos hallazgos refuerzan la noción de que una adecuada gestión pedagógica contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio educativo.

Estas similitudes en los resultados sugieren que las prácticas de gestión, tanto institucional como pedagógica, juegan un papel crucial en la determinación de la calidad del servicio educativo, independientemente del contexto específico. Por lo tanto, la evidencia de ambos estudios sugiere plantear estrategias de gestión efectivas es esencial para asegurar una educación de alta calidad.

Los hallazgos de las investigaciones presentadas contribuirán a incrementar la confianza en los resultados de nuestro estudio actual, dado que se han observado conclusiones similares en investigaciones previas. Esto nos permite inferir que los estudiantes de la institución educativa estatal del distrito de Ate comparten características comparables con aquellos de otras instituciones educativas. Este patrón de similitudes sugiere que los fenómenos y tendencias observados en nuestra muestra pueden reflejar aspectos comunes que también se presentan en contextos educativos diferentes.

En relación con la hipótesis específica que examina la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio, se obtuvo un Spearman de 0.64. Este valor, acompañado de un nivel de significancia de $p = 0.00$ ($p < 0.05$), indica una correlación significativa entre ambas variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de que existe una relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio.

Este resultado sugiere que una gestión educativa eficaz tiene un impacto notable en la calidad del servicio educativo, y viceversa. La correlación positiva observada enfatiza la importancia de la gestión educativa como un factor crucial para mejorar y mantener altos estándares en el servicio educativo. La significancia estadística de estos hallazgos refuerza la validez de la relación identificada, destacando la necesidad de enfoques efectivos en la gestión educativa para lograr mejoras sustanciales en la calidad del servicio ofrecido.

Estos resultados son comparables a los hallazgos de la investigación de Flora (2021), quien, en su estudio, se examinó la relación entre las variables gestión educativa y calidad de estudio de dicha institución, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de $r_s = 0.57$ con un valor de $p = 0.000$. Estos resultados evidencian una relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo. La coincidencia en los resultados sugiere que en ambas investigaciones se observan patrones similares en cuanto a cómo la gestión educativa influye en la calidad del servicio. En consecuencia, es razonable inferir que los estudiantes de ambas instituciones tienen docentes con habilidades y capacidades comparables. Este hallazgo refuerza la idea de que una gestión educativa eficaz es fundamental para garantizar una alta calidad en el servicio educativo proporcionado, independientemente del contexto específico de la institución.

En relación con la segunda hipótesis específica, que examina la conexión entre la gestión institucional y la calidad del servicio, se obtuvo un Spearman (ρ) de 0,654**, lo que

indica una correlación fuerte. El valor de $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$) respalda esta observación, confirmando que existe una relación entre las variables estudiadas. Estos resultados demuestran una correlación notable entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, indicando que una buena gestión institucional efectiva está estrechamente vinculada con la percepción positiva de la calidad del servicio proporcionado en la institución educativa.

Estos resultados son similares a los hallazgos de Verde (2020) quien, en dicha investigación, el objetivo específico era identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Los resultados mostraron una alta relación entre las variables de estudio, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,614 y una significación bilateral de 0,000. Esto sugiere una relación significativa entre ambas variables de estudio.

La coincidencia en los resultados indica que la presente investigación respalda los hallazgos de Verde (2020). Ambas investigaciones sugieren que una gestión institucional efectiva está fuertemente correlacionada con una alta calidad del servicio educativo. Este patrón sugiere que, en las instituciones analizadas, una adecuada gestión administrativa contribuye positivamente a la mejora de la calidad educativa, beneficiando así a los estudiantes. Por lo tanto, se puede concluir que los docentes en estas instituciones están manejando eficientemente las labores administrativas, lo que repercute positivamente en el bienestar y desempeño de los estudiantes.

En relación con la tercera hipótesis específica, el análisis reveló que el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) es 0.695**, indicando una correlación fuerte. El valor obtenido de $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$) respalda la significancia estadística de esta correlación. Esto demuestra que existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio. Esta fuerte correlación sugiere que una gestión pedagógica efectiva tiene un impacto considerable en la mejora de la calidad del servicio educativo. Los datos indican que las prácticas y estrategias pedagógicas implementadas influyen directamente en la percepción y efectividad

del servicio educativo proporcionado, reforzando la importancia de una gestión pedagógica sólida para alcanzar altos estándares educativos.

Estos resultados muestran una notable semejanza con los hallazgos de Martínez (2023) quien, como objetivo de su investigación fue analizar la influencia de la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo de la mencionada institución. Martínez encontró que la gestión pedagógica ejerce una influencia significativa en la calidad del servicio educativo. Estos hallazgos no solo coinciden con los obtenidos en la presente investigación, sino que también refuerzan la validez de los hallazgos actuales. La consistencia entre los estudios sugiere que una gestión pedagógica eficaz está estrechamente vinculada a la mejora en la calidad del servicio educativo, proporcionando una mayor confianza en la relación significativa observada en ambos contextos.

Finalmente, en la cuarta hipótesis específica, el análisis mostró que el Spearman (ρ) es 0,721, lo cual señala una correlación muy fuerte. Además, el valor de $p = 0.00$ ($p < 0.05$) subraya la significancia de los resultados. Por ello, se acepta la hipótesis de que existe una relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo. Estos resultados indican que una participación activa y efectiva de la comunidad en la gestión educativa contribuye de manera significativa a mejorar la calidad del servicio proporcionado por la institución. Esta correlación destaca la importancia de la colaboración comunitaria en la optimización de los procesos educativos y en el logro de una educación de alta calidad.

Estos resultados son parecidos a los hallazgos que obtuvieron Peralta, Marín y Díaz (2022) Cuya investigación titulada “La comunidad educativa y la gestión escolar de las escuelas de Panamá este” en Panamá, tenía por objetivo contrastar el desempeño de la Comunidad Educativa del Centro Escolar con las expectativas de formación de los estudiantes y su relación con la comunidad. Los resultados señalan que la interacción es una cualidad

fortalecida entre los estudiantes y comunidad. Eso quiere que los estudiantes peruanos tienen características similares a los estudiantes de Panamá.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Peralta, Marín y Díaz (2022), quienes en su investigación titulada “La comunidad educativa y la gestión escolar de las escuelas de Panamá Este” en Panamá, tuvieron como objetivo analizar la relación entre el desempeño de la comunidad educativa y las expectativas de formación de los estudiantes, así como su vínculo con la comunidad. Los resultados de su estudio revelaron que la interacción y colaboración entre la comunidad y los estudiantes es un aspecto fortalecido y positivo. Esto sugiere que los estudiantes peruanos presentan características similares a las de sus pares panameños en términos de la influencia de la gestión comunitaria en la calidad del servicio educativo. La similitud en los resultados indica que la participación comunitaria efectiva puede tener un impacto comparable en diferentes contextos educativos.

CONCLUSIONES

Se llega a la conclusión de que hay una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Este hallazgo subraya la importancia esencial de una gestión efectiva para elevar la calidad del servicio educativo en dicha institución. Una gestión institucional robusta no solo requiere una adecuada administración de los recursos y una planificación estratégica, sino también la implementación de prácticas y políticas que promuevan un entorno de aprendizaje de alta calidad.

También se observa que la administración educativa y la calidad del servicio ofrecido se relacionan. Este hallazgo refuerza la idea de que una administración educativa eficiente tiene un impacto positivo considerable en la calidad del servicio educativo de la institución. Subraya la importancia de implementar y mantener prácticas de gestión de alta calidad para optimizar los resultados educativos.

Con respecto a la dimensión de gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio, se concluye que la gestión administrativa ejerce un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio que brinda la institución. Los resultados destacan la importancia de una gestión administrativa eficaz para lograr mejoras sustanciales en la calidad del servicio educativo en la institución evaluada.

Asimismo, se identificó que existe relación entre la dimensión de gestión pedagógica y la variable de calidad del servicio. Esto implica que una gestión pedagógica efectiva es crucial para mejorar la calidad del servicio educativo en cualquier institución. Al asegurar que los procesos educativos estén cuidadosamente planificados, implementados y evaluados, y al fomentar un entorno de aprendizaje positivo, se maximiza el potencial de los alumnos y se mejora notablemente la calidad del servicio educativo proporcionado por la institución.

Finalmente, se observó que existe relación entre la dimensión de gestión comunitaria y la variable de calidad del servicio educativo. Esto sugiere que las iniciativas y estrategias impulsadas por la comunidad, que incluyen la participación activa de padres, docentes, estudiantes y otros miembros de la comunidad, tienen un impacto directo y positivo en la mejora de los servicios educativos proporcionados. La colaboración y el compromiso de la comunidad son fundamentales para elevar la calidad educativa, destacando cómo una gestión comunitaria eficaz puede potenciar significativamente el entorno de aprendizaje y los resultados educativos en la institución.

RECOMENDACIONES

Sería conveniente establecer programas de formación y desarrollo profesional para los docentes y el personal administrativo, enfocándose en metodologías pedagógicas innovadoras y en la gestión efectiva de los recursos educativos. Esto asegurará que el personal esté bien equipado para enfrentar los desafíos educativos y mejorar continuamente sus prácticas.

Se aconseja organizar talleres, así como programas de desarrollo profesional que aborden las últimas tendencias en pedagogía, gestión educativa y uso de tecnologías educativas, promoviendo la actualización constante de los conocimientos y habilidades del personal docente, así como el del administrativo para asegurar prácticas educativas de alta calidad.

Se sugiere fortalecer la gestión administrativa a través de la implementación de un sistema integral de planificación, evaluación y optimización de recursos, que incluya la capacitación continua del personal administrativo y el uso de tecnologías avanzadas para la gestión eficiente de procesos. Esto garantizará una administración efectiva que contribuya significativamente a la mejora de la calidad del servicio educativo.

Se sugiere realizar monitoreos pedagógicos mensuales para identificar y guiar el empleo de estrategias y recursos metodológicos, así como el uso eficiente del tiempo y los materiales educativos, en función del cumplimiento de las metas. Esta estrategia, gestionada por el personal directivo y jerárquico, asegura la prestación de un servicio de calidad y en tiempo oportuno.

Será de utilidad Fomentar la participación activa de toda la comunidad educativa, que incluye a padres, docentes, estudiantes y otros miembros, en la toma de decisiones y en la implementación de estrategias de mejora resultará muy beneficioso. Involucrar a todos los actores clave en estos procesos no solo fortalecerá la gestión comunitaria, sino que también

tendrá un impacto directo y positivo en la calidad del servicio educativo brindado por la institución. Esta colaboración y compromiso conjunto contribuirán a crear un entorno educativo más efectivo y enriquecedor, mejorando así los resultados y la experiencia educativa para todos los involucrados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceituno, C., & Alosillo, W. &. (2021). Discusión de Resultados. Cusco: Estefany Lorena Vera Muñoz.
- Aguilera, R. (2013). Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. Estudios Políticos, 81-103.
- Alava, L., & Alvarado, J. (2020). Plan de formación académica de los docentes y su influencia en la calidad de los servicios educativos. Guayaquil: Digital Publisher.
- Alvarez, I., Ibarra, M., & Miranda, E. (2013). LA GESTIÓN EDUCATIVA COMO FACTOR DE CALIDAD EN UNA UNIVERSIDAD INTERCULTURAL. UNAM, 149-156.
- Anderson, S. (2010). LIDERAZGO DIRECTIVO: CLAVES PARA UNA MEJOR ESCUELA. Psicoperspectivas, 34-52.
- Antúnez, S. (2004). Organización escolar y acción directiva editorial. Ciudad de México: Editorial SEP.
- ARANA AGÜERO, L. M., & CORONADO TARRILLO, J. M. (2017). LIDERAZGO DIRECTIVO Y DESEMPEÑO DOCENTE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARROQUIAL DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO. (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT, Lima.
- Ari, R. (2019). La gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en el colegio nacional "Ramón Castilla" UGEL 04, Comas - Lima Norte - 2016. (Maestría en Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Arias Odón, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Episteme.

- Arras, A., & Torres, C. &. (2011). Competencias en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de los estudiantes universitarios. Latina, 1-26.
- Avila, J. (2019). La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Balarin, M. (2016). EVALUACIÓN DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE SOPORTE PEDAGÓGICO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL PERÚ. Lima: Forge.
- Baltazar, D. (2021). La gestión institucional y la calidad de servicio educativo [Universidad Mayor de San Andrés].
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/28608/T-1426.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Batista, T. (2007). LA GESTIÓN PEDAGÓGICA EN EL AÑO ACADÉMICO DESDE UN MODELO INTEGRADOR DEL CURRÍCULO Y LA LABOR EDUCATIVA. REVISTA INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCÓ, 99-104.
- Bautista, M., & Martínez, A. &. (2014). El uso de material didáctico y las tecnologías de información y comunicación (TIC's) para mejorar el alcance académico. Ciencia y Tecnología, 183-194.
- Beltrán, J. (2003). Estrategias de aprendizaje. Revista de Educación, 55-73.
- Benno, S. (1996). Gestión educativa en América Latina : construcción y reconstrucción del conocimiento. Buenos Aires: Troquel.

- Bletrán, S. &. (2018). Actividades deportivas, recreativas, académicas y culturales para niños con edades entre 6 y 12 años pertenecientes al estrato 1 y 2 de Barranquilla-Colombia. Encuentros, 134-145.
- Brume Gonzales, M. J. (2015). Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia. ESPACIOS, 20-34.
- Cano, E. (1998). Evaluación de la calidad educativa. Barcelona: LA MURALLA S.A.
- Casassus, J. (Octubre de 2000). Problemas de la gestión educativa en América Latina: la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B. Santiago: Unesco.
- Castells, M. (1999). Globalización, identidad y estado. TEMAS DE DESARROLLO HUMANO SUSTENTABLE (pp. 1-21). Santiago: Programa de las Naciones Unidas.
- Castillo, L., & Arias, R. (2016). Formación integral : hallazgos de investigación y reflexiones para la docencia. Bogotá: Kimpres.
- CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ . (2004). MANUAL DE GESTIÓN COMUNITARIA. Bogotá: Carrera.
- CEPAL- UNESCO. (24 de Agosto de 2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. Fonte: reliefweb: <http://www.grade.org.pe/creer/recurso/la-educacion-en-tiempos-de-la-pandemia-de-covid-19/>
- Chacón, F. (2013). Gestión educativa y prospectiva humanística. COLECCIÓN PAIDEIA SIGLO XXI, 11-175.
- Chacón, L. (2014). Gestión educativa del siglo XXI:bajo el paradigma emergente de la complejidad. Omnia, 150-161.

- Chambi, F. (2021). Gestión educativa y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. Emblemática “Juan Guerrero Quimper”, Lima – 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68045/Chambi_MF-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Chávez, J., & Márquez, M. &. (2020). Gestión educativa y permanencia estudiantil desde las percepciones de los estudiantes del primer ciclo-turno noche de un Instituto Privado de Lima, en el 2020-I. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
- Coloma, C. &. (2001). La gestión de calidad en educación. Educación, 57-75.
- Crisafulli, F. &. (2013). Laboratorios para la enseñanza de las ciencias naturales en la educación media general. Educere, 475-485.
- DIEZ, R. (2018). "Modelo de gestión EFQM y la mejora de la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016". (Maestría en Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 64-80.
- Echeverria, M. (2024). Gestión de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital 09D17 Milagro – Educación [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio UTEG. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/2400/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20y%20su%20impacto%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20de%20la%20Direcci%C3%B3n%20Di>

strital%2009D17%20Milagro%20%E2%80%93%20Educaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fabela, M. &. (2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 65-82.

Farro, F. (2001). Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad. Lima: Farro Custodio, Francisco.

Fernández Batanero, J. M. (2013). Liderazgo directivo e inclusión educativa. *Perfiles educativos*, 27-41.

Gallardo, E., & Marqués, L. &. (2011). Propuesta de Competencias TIC en el marco del Programa Nacional de Formación y Capacitación Docente (PRONAFCAP). *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-13.

García, F., & Juárez, S. &. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 206.

Gatti, E. (2014). La Formación docente como eje ideológico de las políticas educativas. *Integra educativa*, 61-68.

Gómez, R. (2004). CALIDAD EDUCATIVA: MÁS QUE RESULTADOS EN PRUEBAS ESTANDARIZADAS. *REVISTA EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA*, 75-89.

González, J., Salazar, F., & Ortiz, R. &. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 241-256.

González, S., Viteri, D., & Izquierdo, A. &. (2020). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS EN LA . *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.

- Guerra, Y., & Mórtigo, A. &. (2013). FORMACIÓN INTEGRAL IMPORTANCIA DE FORMAR PENSANDO EN TODAS LAS DIMENSIONES DEL SER. Educación y Desarrollo Social, 48-69.
- Guerrero, G. (2001). GESTIÓN EDUCATIVA: Una Mirada desde la Propuesta del programa de Perfeccionamiento Fundamental. CIDE, 1-27.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. Ciudad de México: McGRAW-HILL Education.
- Iglesias, M. &. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Ciudad del Carmen: Colección Material Didáctico.
- Ixtacuy, O. (2001). Estrategias de la gestión comunitaria. ECOfronteras, 13-16.
- Lazo Málaga, O., & Sánchez Velásquez, D. (2020). REFLEXIONES EN TORNO A LOS COLEGIOS DE BAJO COSTO EN EL PERÚ. Educación, 139-146.
- Llerena, V., & Mayorga, V. &. (2018). SISTEMA DE INDICADORES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO COMO INSTRUMENTO ESTRATÉGICO EN LA TOMA DE DECISIONES. UNIVERSIDAD, CIENCIA Y TECNOLOGÍA, 75-81.
- López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. XXI REVISTA DE EDUCACIÓN, 167-180.
- Mancero, L. &. (2009). Monitoreo y evaluación de acciones de desarrollo orientadas al impacto. Quito: ASOCAM.
- Márquez, M. (2002). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS AGROPECUARIAS DE LOS MUNICIPIOS SAN FERNANDO Y BIRUACA DEL ESTADO APURE, EN VENEZUELA. Revista Mexicana de Agronegocios, 323-335.

- Martín, E. (2006). El servicio bibliográfico de la ONCE «Organización y prestaciones». *Revista General de Información y Documentación*, 65-73.
- Martínez, D. (2022). Gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 20745 “Apóstol Santiago” de Vitis, Yauyos - Lima. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/handle/20.500.14067/714>
- Martínez, V. (2023). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la I.E.E. No 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021 [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7372/TESIS%20MA RTINEZ_compressed.pdf?sequence=1
- Maya, E., & Aldana, J. &. (2018). Liderazgo Directivo y Educación de Calidad. *CIENCIAMATRIA*, 114-129.
- Mejías, A. (2005). VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN PROGRAMAS. *Ingeniería Industrial*, 20-25.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *REVISTA CIENTÍFICA DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 947-964.
- Mendoza, A. (2018). La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Merlo, J. (2000). EL SERVICIO BIBLIOTECARIO DE REFERENCIA. ANALES DE DOCUMENTACIÓN, 93-126.
- Miranda, F. (2018). Infraestructura escolar en México: brechas traslapadas, esfuerzos y límites de la política pública. Perfiles Educativos, 1-26.
- Mondragón, A. (2002). ¿Qué son los indicadores? Revista de Información y análisis, 52-58.
- Montenegro, J. (2017). EL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN COMUNITARIA: CASO ASOCIACIÓN “AMADOM” – COMUNA DOS MANGAS. La Libertad, 1-21.
- Montiel, N. (2008). TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES DEL SIGLO XXI. CICAG, 77-86.
- Mora, V. (2004). La evaluación educativa: Conceptos, períodos y modelos. Actualidades Investigativas en Educación, 2-28.
- Otero, Jacinta, Barrios, I., & Prieto, G. (2006). El objetivo en el contexto de la dirección estratégica, el proceso docente y la investigación científica. Revista Cubana de Salud Pública, 2-13.
- Pensado, M., & Ramírez, Y. &. (2017). LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS: UNA PERSPECTIVA DE ANÁLISIS DE SUS ÁREAS DE INTERÉS. Ciencia Administrativa, 12-25.
- Pérez, J. (2022). Correlación entre la calidad educativa y desempeño docente, una mirada al caso panameño. REVISTA ANUAL ACCIÓN Y REFLEXIÓN EDUCATIVA, 83-106.
- Pin, L., Vallejo, P., & Moya, M. (2019). La gestión de la calidad en el proceso de aprendizaje escolar. CIENCIAMATRIA, 578-593.

- Pineda, C. (2000). DETERMINANTES DE LA CALIDAD DEL RESULTADO. Revista de Contabilidad, 149-182.
- Pozner, P. (2000). El directivo como gestor de los aprendizajes escolares. Buenos Aires: AIQUE.
- Prieto, J. (2011). Gestión Estratégica Organizacional. Bogotá: Ecoe.
- Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. Revista Educación, 1-19.
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. (Maestría en Pedagogía). Universidad Industrial de Santander, Bogotá.
- Real Academia Española. (2021). Calidad. En Diccionario de la Lengua Española (edición de Tricentenario). Fonte: <https://dle.rae.es/calidad>
- Real Academia Española. (2021). Gestión. En Diccionario de la Lengua Español (edición de tricentenario). Fonte: <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n>
- Representación de la UNESCO en Perú. (2011). Manual de Gestión para directores de instituciones educativas. Lima: Lance Gráfico S.A.C.
- Rodríguez German, G. K. (2021). ACTIVIDADES RECREATIVAS, INTERCULTURALES E INCLUISVAS PARA NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES DEL BATALLÓN DEL SUBURBIO, GUAYAQUIL 2020. (Artículo científico). UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, Guayaquil.
- Rodríguez, C. (2010). El Programa Nacional de Formación y Capacitación Permanente (Pronafcap). Educación, 87-103.

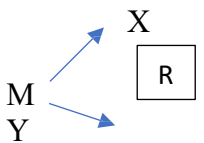
- Romero, E. (2021). Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7233/PPE00293T83.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romo, G. &. (2014). Gestión estratégica vs. Análisis estratégico. Una discusión conceptual a partir del estudio de caso de una institución de educación superior. Jalisco: Pensamiento y gestión.
- S. de Peralta, M., Johana, M. &., & Díaz, J. (2022). LA COMUNIDAD EDUCATIVA Y LA GESTIÓN ESCOLAR DE LAS ESCUELAS DE . Centros. Revista Científica Universitaria, 91-106.
- Salazar, D., & Romero, G. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial? Multiciencias, 1-17.
- Sanchez, C. (2018). Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa " La Merced - Galois" UGEL Ventanilla 2017. (Maestría en Administración de la Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Sánchez. (2008). Esmeralda. Revista Electrónica Educare, 155-162.
- Sandoval, R. (2019). Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Túpac Amaru del distrito de Villa María del Triunfo en el año 2017. (Maestría en Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Santamaría, R. &. (2013). Análisis de la calidad de los servicios académicos: estudio de caso en Universidad Venezolana . Ingeniería Industrial. Actualidad y nuevas tendencias, 67-74.

- Schemelkes, S. (4 de diciembre de 2001). La autonomía y la evaluación en México. Ciudad de México: Perspectiva. Fonte: http://www.oas.org/udse/gestion/ges_schmelkes.pdf
- Schmelkes, S. (1996). Programa Evaluación de la Calidad de la Evaluación. Cancún: Cumbre Iberoamericana.
- Senlle, A. &. (2005). Calidad en los servicios educativos. España: Díaz de Santos.
- Senlle, A. (s.d.).
- SINEACE. (2016). Modelo de Acreditación Para instituciones de Educación Básica. Lima. Fonte: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5143>
- Soto, R. (2003). La inclusión educativa: Una tarea que le compete a toda una sociedad. Actualidades Investigativas en Educación, 1-16.
- Tafur Puente, R. M., & Soria, V. E. (2020). La gestión educativa en situación de confinamiento en Perú. Educación, 225-244.
- Tafur, J., Beleño, N., Molina, G., & Aponte, L. (2015). Calidad educativa y gestión educativa. Barranquilla: Corporación Universitaria Latinoamericana.
- UNESCO. (2021). Desigualdades educativas en América latina: tendencias, políticas y desafíos. Buenos Aires: CLADE.
- Universidad de Colima. (2018). Lineamientos para las actividades culturales y deportivas. Colima: UNIVERSIDAD DE COLIMA.
- Universidad Pedagógica Nacional. (03 de 04 de 2013). Cátedra Doctoral. Lecciones para diferenciar: Conceptos, historias, debates [Video]. Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=K45B-E-7A0I>

- Vaillant, D. (2007). Mejorando la formación y el desarrollo profesional docente en latinoamérica. *PENSAMIENTO EDUCATIVO*, 207-222.
- Vargas, G. (2017). RECURSOS EDUCATIVOS DIDÁCTICOS EN EL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE. *CUADERNOS*, 68-74.
- Vargas, M. &. (2007). *Calidad y servicio*. Bogotá: Ediciones ECOE.
- Vega, A., Mejías, A., & Cadena, M. &. (2015). Análisis de la calidad de los servicios académicos: caso de estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas Campus Caborca, Universidad de Sonora, México. *Industrial Data*, 20-26.
- Verde, J. (2020). Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49948/Jes%](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49948/Jes%c3%bas_VMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villalta, M., & Guzman, A. &. (2013). Procesos pedagógicos y uso de tecnología en el aula. *Revista Complutense de Educación*, 405-424.
- Villasís, M. &. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Alergia México*, 303-310.
- Villegas, F., & Alderrama, C. &. (2019). Modelo de formación integral y sus principios orientadores: caso Universidad de Antofagasta. *Utopía y Praxis*, 75-85.
- Yáñez, P. (2016). El proceso de aprendizaje: Fases y elementos fundamentales. *REVISTA SAN GREGORIO*, 78-81.
- Zhicheng, H. (2007). Dirección y gestión escolar en China. *Revista española de educación comparada*, 141-154.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Metodología
PP: ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022? PE1.- ¿Qué relación existe entre la gestión educativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022? PE2.- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022? PE3.- ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio que brinda un Colegio	OP: Identificar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate -UGEL N°06 Lima 2022? OE1.-Precisar la relación de la gestión educativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022? OE2.-Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022? OE3.-Establecer la relación entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio que brinda la un Colegio	HP: Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022. HE1.-Existe relación significativa entre la gestión educativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022. HE2.-Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022. HE3.-La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022.	Gestión institucional X1: Gestión educativa X2: Gestión administrativa X3: Gestión pedagógica X4: Gestión comunitaria Calidad del servicio educativo Y1: Gestión estratégica Y2: Formación integral	Población: 137 estudiantes de una IEE del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022. Muestra: censal conformada por 137 participantes entre estudiantes de quinto y cuarto año de secundaria de una IEE del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022.	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo: Transversal o transeccional Alcance: descriptivo-correlacional. El estudio asume el siguiente diagrama:  Donde

Estatad del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022? PE4.- ¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022?	Estatad del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022? OE4.-Determinar la relación entre la gestión comunitaria con la calidad del servicio que brinda un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022?	HE4.-Existe relación significativa entre La gestión comunitaria y la calidad del servicio en un Colegio Estatal del distrito de Ate-UGEL N°06 Lima 2022.	Y3: Soporte y recurso para los procesos pedagógicos Y4: Resultados	M = es la muestra de investigación X= es la variable independiente Y= es la variable dependiente R = es el grado de relación que existe entre ambas variables
---	--	---	--	---

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE DATOS

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
Gestión institucional	Chacón (2013) Las propuestas educativas son implementadas a través de una operacionalización y evaluación que establece la gestión educativa con el único objetivo de relacionar a los diferentes actores que intervienen. El origen de estas propuestas apunta a resolver problemáticas que están relacionadas al bienestar de la población las cuales tienen	Gestión educativa	13. Comunicación entre los actores educativos	1.3 Las autoridades de mi colegio sostienen comunicaciones respetuosas, amigables y positivas. 1.4 La comunicación entre las autoridades de mi colegio se hace por distintos medios y recursos siempre priorizando en el bienestar del colegio.	Totalmente en desacuerdo (1)
			14. Civilización de ideas	2.3 Las autoridades de mi colegio orientan su esfuerzo a mejorar su trabajo. 2.4 Las autoridades siempre están aportando ideas y conocimiento para mejorar nuestra institución.	Parcialmente en desacuerdo (2)
			15. Planificación estratégica	3.3 Yo conozco la visión y misión de mi colegio. 3.4 En mi colegio ninguna actividad se improvisa, todo está planificado.	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3)
		Gestión administrativa	16. Innovación	4.1 El personal administrativo de mi colegio tiene claro la necesidad de cambiar para mejorar. 4.2 El personal administrativo evita la rigidez cuando de ello depende hacer mejor las cosas.	Parcialmente de acuerdo (4)
			17. Funciones gerenciales	5.1 El colegio supervisa el trabajo de todo el personal de la institución. 5.2 Los directivos planifican las actividades que se realizan en esta Institución.	Totalmente de acuerdo (5)
			18. Recursos y actividades	6.2 Las actividades que el colegio programa cuentan con los recursos necesarios para realizarse.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
	como base una política y premisa que dirige.	Gestión pedagógica	19. Política educativa y Propuesta Curricular	7.3 La institución realiza proyectos relacionados a la mejora de los aprendizajes. 7.4 Los docentes en su trabajo usan métodos actualizados para el aprendizaje.	
			20. Trabajo y perfil docente	8.3 El trabajo docente facilita la solución de distintos problemas que se presenta en el día a día. 8.4 El tipo de profesor que trabaja en mi colegio es creativo y promueve la creatividad en mí.	
			21. Cumplimiento de roles	9.3 Los docentes planifican los temas de los cursos para el aprendizaje. 9.4 El trabajo pedagógico de los profesores evidencia preocupación constante por nuestra formación.	
		Gestión comunitaria	22. Dinámicas sociales	10.1 Los directivos y docentes invitan a las familias para apoyar en los aprendizajes. 10.2 Los directivos y docentes tienen buena comunicación con nuestros familiares.	
			23. Estrategias y acciones	11.1 Los directivos y docentes realizan actividades sociales con la comunidad. 11.2 Los directivos y docentes gestionan actividades culturales con la comunidad.	
			24. Comunidad	12.1 Los directivos y docentes invitan a las familias para realizar sugerencias por el bien de la institución. 12.2 Las familias participan de las actividades de la institución pudiendo cambiarlas o sugerir nuevas.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	Cano (1998) “Proceso de construcción y/o fijación de objetivos educativos, no sólo referidos a los logros de los alumnos, sino también a cuestiones curriculares y organizativas, a la vida del centro, y el camino que recorreremos para lograrlos” (p.34).	Gestión estratégica	2. Planeación estratégica y técnica gerencial	1.2 Mi colegio tiene objetivos estratégicos que mi familia y yo conocemos. 1.2 Mi colegio funciona y funcionará bien, nosotros nos sentimos parte de ello.	Totalmente en desacuerdo (1)
			3 Estrategias competitivas	5.2 Usted como estudiante es informado sobre su avance académico por la institución. 5.3 En términos generales y comparativos es posible afirmar que la institución educativa es una mejor alternativa que otros centros escolares.	Parcialmente en desacuerdo (2)
			6 Liderazgo y toma de decisiones	6.1 Mi colegio toma en cuenta las observaciones que surgen en el día a día y ha brindado soluciones de forma oportuna. 6.2 Mis profesores se comunican conmigo y mi familia de forma oportuna, adecuada y con las mejores intenciones posibles para decidir en conjunto.	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4)
		Formación integral	7 Justicia	7.1 La institución garantiza que todos los estudiantes tengan una formación integral en valores. 7.2 Usted como estudiante ha percibido que sus actividades y obligaciones en la institución han sido delegadas con igualdad entre todos sus compañeros.	Totalmente de acuerdo (5)
			8 Atención a la salud integral del estudiante	8.1 La institución cuenta con un tópico al que recurre si se presenta una situación que necesita atención médica.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
				5.2 El colegio brinda atención psicopedagógica a aquellos estudiantes que lo requieren.	
			6 Estrategias pedagógicas	7.1 La institución desarrolla proyectos en clase que ayudan a mejorar el pensamiento creativo. 7.2 Usted como estudiante ha percibido que las sesiones de aprendizaje promueven tu curiosidad y el deseo por el aprendizaje.	
		Soporte y recursos para los procesos pedagógicos	8 Soporte pedagógico	7.1 La institución desarrolla sesiones de refuerzo para aquellas áreas en las que los estudiantes no logran alcanzar la competencia esperada. 7.3 Usted como estudiante ha observado que los maestros de la institución le han orientado y asesorado en las actividades que lo requieran.	
			8 Soporte infraestructural	8.2 La institución a través de su infraestructura facilita el desarrollo físico y académico de los estudiantes para una mejora de sus aprendizajes.	
			9 Recursos pedagógicos	9.2 La institución utiliza recursos pedagógicos para el logro de aprendizaje en los estudiantes. 9.2 Los recursos pedagógicos que se emplean en el colegio promueven la formación integral de los estudiantes.	
		Resultados	10 Discusión de resultados	10.2 Usted como estudiante ha percibido que las preguntas que se plantea en las actividades son desarrolladas en base a las clases estudiadas.	

Variable Independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la encuesta	Escala de medición
			11 Resultados contables	11.3 Mi colegio informa con claridad como avanzamos en nuestro rendimiento escolar. 11.4 Usted como estudiante ha sido informado oportunamente de aquello que puede hacerse para mejorar su rendimiento académico.	
			12 Conclusiones y perfil de egreso	12.2 Usted como estudiante ha percibido que al finalizar el año ha logrado aprendizajes importantes para su vida.	

[illegible]

[illegible]

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
Miguel Gerardo Inga Arias	Educación	UNMSM		Christian Joaquín Pariona Licas
Título: Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Institución educativa Estatal del distrito de El Agustino durante el año 2022				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1 CLARIDAD						X
2 OBJETIVIDAD						X
3 ACTUALIDAD						X
4 ORGANIZACIÓN						X
5 SUFICIENCIA						X
6 INTENCIONALIDAD						X
7 CONSISTENCIA						X
8 COHERENCIA						X
9 METODOLOGÍA						X
10 PERTINENCIA						X

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓNAplicable ☒ X]

Después de corregir []

No aplica []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Lima, 15 de noviembre	07302193		998024757
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
Corvetto Castro Giovanni	Doctor en educación	Docente de la UNMSM		
Título: Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Institución educativa Estatal del distrito de El Agustino durante el año 2022				



II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1 CLARIDAD						X
2 OBJETIVIDAD						X
3 ACTUALIDAD						X
4 ORGANIZACIÓN						X
5 SUFICIENCIA						X
6 INTENCIONALIDAD						X
7 CONSISTENCIA						X
8 COHERENCIA						X
9 METODOLOGÍA						X
10 PERTINENCIA						X

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN

Aplicable [☒]

Después de corregir [☐]

No aplica [☐]

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Lima 15 de noviembre de 2022	09885052	<i>g-c-110</i>	955617318
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
Mg. Wilson Marcos Ortiz Treviños	Docente de Metodología de la Investigación	Posgrado UNMSM	Instrumento para medir Gestión Institucional en el ámbito educativo	Christian Joaquín Pariona Licas
Título: Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Institución educativa Estatal del distrito de El Agustino durante el año 2022				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4 ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el aspecto de las estrategias.					X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8 COHERENCIA	Entre los índices indicadores y dimensiones.					X
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10 PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN						
Aplicable ☒ Después de corregir ☐ No aplica ☐						
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
ESCUZA MESÍAS CÉSAR DANIEL	DOCENTE	DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS		CHRISTIAN JOAQUÍN PARIONA LICAS
Título: Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Institución educativa Estatal del distrito de El Agustino durante el año 2022				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1 CLARIDAD					X	
2 OBJETIVIDAD					X	
3 ACTUALIDAD					X	
4 ORGANIZACIÓN					X	
5 SUFICIENCIA					X	
6 INTENCIONALIDAD					X	
7 CONSISTENCIA					X	
8 COHERENCIA					X	
9 METODOLOGÍA					X	
10 PERTINENCIA					X	

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN

Aplicable [X] Después de corregir [] No aplica []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Por medio del presente documento, el Comité Editorial de la revista: REPIIE

Título de la Revista: Revista peruana de investigación e innovación educativa

Tiene el agrado de informar que el manuscrito titulado:

"Gestión Educativa, una forma de alcanzar la calidad en los servicios educativos"

ha sido **ACEPTADO** para su publicación en la edición correspondiente a:

Año de Publicación: 2023

Número de la Revista: Vol. 3, Núm. 1

Fecha de la Revista: Abril 2023

Página de Inicio de la Publicación: Aproximadamente en la página Num. 1

La publicación contará con los siguientes identificadores únicos:

ISSN: 2789-0880

DOI (Digital Object Identifier): <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v3i1.23676>

Esta revista se encuentra indexada en las siguientes bases de datos y repositorios científicos:

Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa (REPIIE) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)

La publicación aparece referenciada y con texto completo disponible en otros portales académicos como **Scilit** y **ResearchGate**.

Se extiende la presente constancia a solicitud del/los autor/es para los fines que considere pertinentes.

Atentamente,

Ortiz Treviños, W. M., & Pariona Licas, C. J.

Revista Peruana De investigación E innovación Educativa

Lima, 05 de abril de 2023