



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN DE LA  
EDUCACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO  
EDUCATIVO EN LOS DOCENTES DEL PROYECTO DE  
EDUCACIÓN RURAL FE Y ALEGRÍA 44 QUISPICANCHI -  
CUSCO 2021**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

**Br. SALLY BERONIKA BARRIENTOS MOJONERO**

**ASESOR**

**Dr. SALOMÓN VÁSQUEZ VILLANUEVA**

**CUSCO- PERÚ**

**2023**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulado: Gestión Institucional y Calidad de Servicio Educativo en los Docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegria 44 Quispicanchi - Cusco 2021

presentado por: Br. Sally Beronika Borrientes Majonero

con Nro. de DNI: 46214639, para optar el título profesional/grado académico de Maestro en Educación - Mención Gestión de la Educación

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 3%

**Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis**

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 19 de Abril de 2024



Firma

Post firma Dr. Salomón Vázquez Villanueva

Nro. de DNI 10169495

ORCID del Asesor https://orcid.org/0000-0001-8824-6176

**Se adjunta:**

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:332424220

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE  
SERVICIO EDUCATIVO EN LOS DOCENT  
ES DEL PROYECTO DE EDUCACIÓN RUR  
A**

AUTOR

**SALLY BERONIKA BARRIENTOS MOJON  
ERO**

RECUENTO DE PALABRAS

**39649 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**225435 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**190 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 15, 2024 1:51 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 15, 2024 1:53 PM GMT-5**

### ● 3% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 2% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la oportunidad de cumplir mis metas, permitiéndome crecer y vivir en el futuro.*

*A mis padres, Josefina y Mario, con mucho amor por ser fuente de inspiración y fortaleza para mi desempeño vocacional con valores y principios.*

*A mi novio, Jimmy, por su perseverancia y constancia en el avance de mi formación profesional.*

*Sally Beronika*

## AGRADECIMIENTOS

“El trabajo que a continuación les presento, no hubiera sido posible sin la colaboración y cooperación de otras personas. Muchos de los méritos que pudieran encontrarse aquí, son sin duda algunas de estas. Por ello, doy un profundo agradecimiento:

A la Tricentenario Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por brindarme la incomparable oportunidad de realizar mis estudios de posgrado y permitirme entrar al maravilloso mundo del saber.

A la red del Proyecto Educativo Rural Fe y Alegría 44 de Andahuaylillas, por darme las facilidades requeridas.

A mis colegas y amigos, que me brindaron su apoyo en el desarrollo y logro del presente trabajo.

Agradecimiento especial a la persona que me guió en el transcurso de la realización de este trabajo de investigación, al Dr. Salomón Vásquez Villanueva.”

La tesista

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
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 de la investigación .....	9
1.4. Objetivos de la investigación .....	10
1.4.1. Objetivo general.....	10
1.4.2. Objetivos específicos.....	10
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>12</b>
2.1. Bases Teóricas.....	12
2.1.1. Enfoques de la gestión institucional educativa .....	12
2.1.2. Teoría de la organización escolar.....	20
2.1.3. Teoría de la gestión institucional escolar .....	22
2.1.4. Modalidades de gestión educativa.....	25

2.1.5. Calidad de servicio educativo .....	29
2.1.6. Servicios académicos en la calidad de los servicios educativos .....	31
2.1.7. Factores que intervienen en la calidad del servicio educativo .....	34
2.1.8. Estrategias para mejorar la calidad de los servicios educativos.....	35
2.1.9. Modelos de servicio educativo.....	36
2.2. Marco conceptual.....	37
2.3. Antecedentes de la investigación .....	39
2.3.1. A nivel internacional .....	39
2.3.2. A nivel nacional .....	41
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>45</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>45</b>
3.1. Hipótesis.....	45
3.1.1. Hipótesis general .....	45
3.1.2. Hipótesis específicas .....	45
3.2. Identificación de variables e indicadores .....	46
3.3. Operacionalización de variables y dimensiones .....	46
3.3.1. Operacionalización de la variable: Gestión Institucional; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
3.3.2. Operacionalización de la variable: Calidad de servicio educativo.....	50
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>55</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>55</b>
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	55
4.2. Tipo, diseño y nivel de investigación.....	55

4.3. Unidad de análisis .....	56
4.4. Población de estudio .....	57
4.5. Tamaño de la muestra .....	57
4.6. Técnicas de selección de la muestra .....	57
4.7. Técnicas de recolección de información .....	57
4.8. Técnicas de análisis en interpretación de la información .....	60
4.9. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas .....	60
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>61</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Análisis descriptivo de los datos demográficos .....	61
5.2. Resultados descriptivos por dimensiones y variables .....	62
5.3. Análisis inferencial y prueba de hipótesis.....	71
5.4. Discusión.....	82
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>92</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>105</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>92</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>
a. Matriz de consistencia.....	43
b. Instrumentos de recolección de datos.....	43
c. Matriz de instrumentos.....	43
d. Medios de verificación.....	43
e. Otros.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable gestión institucional .....	47
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo .....	50
<b>Tabla 3</b> Estadísticos descriptivos del género de los participantes .....	61
<b>Tabla 4</b> Estadísticos descriptivos del nivel de trabajo .....	61
<b>Tabla 5</b> Estadísticos descriptivos de la variable gestión institucional .....	62
<b>Tabla 6</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión gestión educativa.....	63
<b>Tabla 7</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión liderazgo directivo .....	63
<b>Tabla 8</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión formación y capacitación .....	64
<b>Tabla 9</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión tecnología, información y comunicación	65
<b>Tabla 10</b> Estadísticos descriptivos de la variable servicio educativo .....	65
<b>Tabla 11</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios académicos.....	66
<b>Tabla 12</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de laboratorio, infraestructura, mantenimiento y limpieza .....	67
<b>Tabla 13</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de préstamos de material bibliográfico.....	67
<b>Tabla 14</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas .....	68
<b>Tabla 15</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de cafetería.....	69
<b>Tabla 16</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios en el área de desarrollo humano y bienestar.....	70
<b>Tabla 17</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de salud .....	70

<b>Tabla 18</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión satisfacción general.....	71
<b>Tabla 19</b> Prueba de normalidad de la gestión educativa y la calidad de servicio educativo. ..	72
<b>Tabla 20</b> Análisis de correlación para la gestión educativa y la calidad de servicio educativo. .....	73
<b>Tabla 21</b> Prueba de normalidad del liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo...	74
<b>Tabla 22</b> Análisis de correlación para el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo. .....	75
<b>Tabla 23</b> Prueba de normalidad de la formación y capacitación de docente y la calidad de servicio educativo. ....	76
<b>Tabla 24</b> Análisis de correlación para la formación y capacitación de docente y la calidad de servicio educativo. ....	78
<b>Tabla 25</b> Prueba de normalidad de las tecnologías de información y comunicación y la calidad de servicio educativo. ....	79
<b>Tabla 26</b> Análisis de correlación para las tecnologías de información y comunicación y la calidad de servicio educativo.....	80
<b>Tabla 27</b> Prueba de normalidad de la gestión institucional y la calidad de servicio educativo. .....	81
<b>Tabla 28</b> Análisis de correlación para la gestión institucional y la calidad de servicio educativo. .....	82

## RESUMEN

La finalidad primordial del presente estudio fue precisar el grado de relación entre el servicio educativo y la gestión institucional, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Con ese propósito, la investigación siguió un enfoque cuantitativo, tuvo un alcance correlacional y su diseño fue no experimental, en una muestra de 134 participantes, a quienes se les aplicó dos encuestas que previamente fueron sometidos a los respectivos procesos de validación y confiabilidad. Se obtuvo que la gestión institucional es percibida como promedio por el 63, 6% de los docentes, a su vez, se tiene un *p value* de 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Significa que la gestión institucional se relaciona, de forma significativa, positiva y moderada con calidad de servicio educativo, vale decir que mientras en la institución se realice una buena gestión institucional, la calidad del servicio educativo también será mejor.

***Palabras claves:*** gestión institucional, calidad de servicio, formación y capacitación, tecnologías de información y comunicación.

## **ABSTRACT**

The main objective of my research was to determine to what extent institutional management is related to the quality of educational service, in the teachers of the Rural Education Project Fe y Alegria 44, Quispicanchi-Cusco 2021. For this purpose, the investigation used a quantitative approach, with a correlational scope and non-experimental design, in a sample of 122 participants, to whom two surveys were applied that were previously submitted to the respective validation and reliability processes. The results of the investigation showed that institutional management is perceived as an average by 63.6% of teachers, in turn, the p-value was 0.000 ( $p < 0.05$ ); thus, the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. It means that institutional management is related, in a significant, positive and moderate way, to the quality of educational service, meaning that as long as good institutional management is carried out in the institution, the quality of the educational service will also be better.

Keywords: institutional management, quality of service, education and training, information and communication technologies.

## INTRODUCCIÓN

El actual estudio intitulado: gestión institucional y calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021, donde la calidad de servicio educacional y la administración institucional tienen un valor multidimensional teórico, funcional, práctico e investigativo.

Permite la realización de la gestión de las autoridades y los agentes de la educación, quienes tienen el compromiso de generar el desarrollo y crecimiento de las diversas IE, en todos los niveles educativos. En este sentido, el estudio se planteó el objetivo: precisar el grado relacional entre calidad del servicio educacional y la administración institucional.

Para el logro del objetivo, el estudio fue organizado, de acuerdo con los protocolos de la universidad, en cinco capítulos. El capítulo I fue denominado: planteamiento del problema, el cual comprende la situación problemática, formulación del problema, justificación de la investigación y los objetivos de la misma. Por su parte, el capítulo II se denomina: marco teórico conceptual, que abarca el marco teórico de la administración institucional y de la calidad del servicio de educación, también el marco conceptual de las mismas variables. El capítulo III, denominado hipótesis y variables, presenta en detalle las hipótesis (principales y específicas), la identificación de las variables y sus respectivas dimensiones, más la operacionalización de las mismas. El capítulo IV se llama: metodología, cuyas secciones comprenden el ámbito de estudio, el tipo, el diseño y el nivel de la investigación, la unidad de análisis, la población, el tamaño de la muestra, las técnicas de la selección de la muestra y del estudio y explicación de los datos, más la prueba de hipótesis.

Finalmente, se suscriben las conclusiones, las recomendaciones y las referencias, cerrando con los anexos diversos.

Concluido el estudio correlacional, realizado a través de *Spearman's Rho*, evidencia que hay un grado relacional significativo entre calidad de servicio y gestión institucional, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi- Cusco 2021; esta relación fue directa y significativa; pues la buena gestión institucional establece una mejoría de la calidad del servicio educativo.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Situación problemática

En América Latina y en el mundo, se necesita la implementación de políticas educativas pertinentes. En el norte de Santander, Colombia, en materia educativa, se realizó la revisión de los planes de desarrollo; pues se identificaron cinco políticas: “formación docente, atención a la primera infancia, cobertura y equidad, calidad y pertinencia, y eficiencia”, con el propósito de observar cuáles han sido los avances, si existe satisfacción con la calidad, la formación y la capacitación docente, las estrategias y las acciones gubernamentales e institucionales; se ha determinado que faltan “diagnósticos completos y profundos”, también una adecuada planificación. En este sentido, las demandas mayores y prioritarias refieren el derecho a la educación: ideal y herramienta para el desarrollo de los países (Aguilar et al., 2018). Se requiere una educación comprometida con el emprendimiento, cuyos análisis y aportes le sirvan para la construcción de políticas públicas de la educación, generando la sistematización de las diversas experiencias, en las IE de los niveles: básico y medio (Guarnizo et al., 2019).

En Chile, los problemas relacionados con la gestión institucional son diversos; por ejemplo, el riesgo de los proyectos de desarrollo institucional, la presencia de instituciones educativas sin la respectiva acreditación, la insolvencia financiera, la falta de calidad, la intervención permanente del Estado (Bernasconi & Rodríguez, 2018). Los tres últimos años, 2020, 2021 y 2022, las instituciones educativas han experimentado la necesidad de modelos de gestión educativa, en la modalidad virtual, cuya necesidad no solamente es nacional ni latinoamericana, sino universal, buscando las prácticas y las metodologías pertinentes (Briceño et al., 2020).

Por su parte, en el país del norte, Ecuador, se observa la ausencia de estándares de calidad educativa, los llamados desequilibrios entre la mediación y el control, los inadecuados manejos de los directivos, las acciones educativas erróneas, la falta de compromiso durante los trabajos, la imprecisión en las ejecuciones administrativas (Méndez, 2019). En este mismo país, Palomeque and Ruiz (2019), describen la situación y el estado de la gestión institucional:

En el Ecuador, “el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), Consejo de Educación Superior (CES), y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), en ocasiones no responden a las exigencias de la comunidad educativa y de la sociedad en general,” limitándose al cumplimiento de las disposiciones de estas entidades. (p. 2)

En México, hace falta la gestión institucional comprometida con la gestión de la convivencia, cuyas líneas de política educativa sean proyectadas desde el más alto nivel, desde “el nivel macro político”, generando “la legitimización del Estado”, describiendo y analizando los alcances y las limitaciones del Estado y de las instituciones educativas, desterrando la presencia de los climas de violencia escolar en todas sus formas (Rivero, 2019).

En Villa María del Triunfo, Lima, las instituciones educativas marcan su preocupación por la optimización de la calidad de la educación y de los servicios que ofrece, las normas, la puesta en marcha de organismos, la valoración de los índices de calidad, el proceso de acreditación de la institución, la implementación de mejoras, la capacitación y desarrollo de profesores prospectivos, la formación y modernización, la gestión institucional, el liderazgo directivo (R. W. Sandoval, 2019). En el Rímac, Lima, las acciones sobre la gestión institucional no ha sido valoradas a plenitud, menos ha logrado los resultados esperados y exigidos, cuya deficiencia ha dejado resultados negativos en las instituciones educativas; muchas veces, se ha

generado una confusión generalizada que la buena infraestructura comparte la calidad educativa, a pesar de corresponder a una buena gestión institucional (Guzmán, 2020).

Durante los dos últimos años, la educación virtual ha crecido de manera increíble, en forma vertiginosa, especialmente en su modalidad de aprendizaje, cuya gestión del proceso educativo está en organización y difusión, en todos los niveles educativos, generando cambios de las posibilidades y de los medios de interacción (Briceño et al., 2020).

La gestión institucional, en el sistema educativo, se enfrenta contra un conjunto de factores políticos, al interior del país y de las mismas instituciones, cuyo propósito es la resolución de los problemas y las necesidades, haciendo uso de una serie de procedimientos y evaluaciones permanentes, gracias a la capacitación del personal y las capacidades del mismo (Arévalo, 2021). De acuerdo con Vergara et al. (2021), la educación, la salud mental y la gestión institucional han experimentado consecuencias lamentables, generadas por la presencia de la pandemia: COVID-19, mucho más en la educación básica regular, cuyos problemas se constituyeron en un reto para las autoridades y los administradores, para la inclusión social, la práctica educativa, la planificación estratégica, el aprendizaje de los estudiantes, las metodologías pedagógicas, los modos nuevos de aprendizajes, la adaptación de las nuevas tecnologías.

En el Ecuador, las instituciones educativas tienen un compromiso, un reto: lograr la gestión de la calidad, cuya gestión comprende: funciones y actividades diversas: “programas académicos, investigación, personal, estudiantes, infraestructura, servicios a la comunidad y al mundo”, en el contexto de un concepto pluridimensional (Orozco et al., 2020).

La calidad de los servicios institucionales, dentro del contexto educativo, depende de la cobertura económica, de los modelos de gestión, de las metodologías, de las capacidades de la

gerencia (administrativa y académica), las habilidades humanas, de la capacidad de los profesores, de la optimización de los recursos (L. Núñez et al., 2019).

Para Orozco et al. (2020), la calidad educativa en las escuelas siempre fue un gran desafío, en el contexto universal, latinoamericano y sudamericano, mucho más en el Ecuador; cuyos requerimientos, deseados para la conservación de la calidad, son la generación de modelos de evaluación, la acreditación y la buena gestión de las instituciones educativas. Según Guzmán (2020), los problemas relacionados directamente con la mala calidad educativa, son la deficiente evaluación de la institución, las acciones no valoradas, deficiente infraestructura, resultados confusos e inesperados, pérdida de los parámetros de calidad, desconexión de la globalización, pérdida de los lineamientos de la gestión.

Las IE tienen dificultades, las cuales afectan el lugar y los espacios de trabajo, la capacidad de decisión, los vínculos con otros individuos, la calidad de los servicios, aunque ofrezcan los mismos o semejantes servicios. En este sentido, las instituciones educativas son complejas (A. Fernández, 2020). La pandemia generada por la COVID-19 ha debilitado la calidad de los servicios en las IE, dejando consecuencias negativas en los mecanismos de aprendizaje y enseñanza, debido a la precariedad de la infraestructura, los medios, la metodología, la evaluación, la motivación, los estados emotivos, generando cambios económicos, sociales, sanitarios y educativos (J. Mejía et al., 2021).

“En este escenario, se encuentra el Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco, cuya propuesta está dirigida a instituciones educativas de zonas rurales para potenciar el desarrollo emprendedor de los estudiantes, bajo los valores humanos y principios éticos. Esta entidad está dedicada en aplicar la Educación Intercultural Bilingüe en la lengua materna quechua y la segunda lengua castellano en los estudiantes y conformada por

24 instituciones educativas. Sin embargo, debido frente a la pandemia del COVID-19, ya que las instituciones educativas se encuentran ubicadas en zonas rurales, los directivos y docentes provenientes de otros lugares de origen tienen que llegar hasta sus IE, por lo que caminan horas y horas. Esto trae como consecuencia, en algunos casos, retraso y cansancio en las horas de clase que dan frente a sus estudiantes para sus aprendizajes.”

Los nuevos desafíos que se han generado como consecuencia de la contingencia mundial, ocasionaron la emergencia de nuevas necesidades y requerimientos en la Institución Educativa que es motivo de estudio, entre estos, se encuentran las nuevas formas de gestión que impacten de manera significativa en el manejo de recursos, debido a que estos necesitan ser administrados de forma diferente, tanto en el escenario desarrollado durante la pandemia, como el contexto postpandémico. Así, la gestión educativa en el proyecto de educación rural Fe y Alegría 44, evidencia un escaso conocimiento de nuevas metodologías de gestión educativa, liderazgo directivo, formación y capacitación docente y el manejo óptimo de las Tecnologías de Información y Comunicación; de manera que deja áreas que cubrir, las mismas que se asocian a la calidad de los servicios educacionales, como los servicios académicos, los de laboratorio, infraestructura, mantenimiento y limpieza, los servicios de préstamo bibliográfico, de actividades culturales, de cafetería, del área de desarrollo y bienestar humano, de salud y la satisfacción general; de forma que, como consecuencia de esta problemática, el desenvolvimiento educativo se encuentra aún limitado y su gestión es considerada deficiente.

Se ha podido identificar una serie de causas que se encuentran relacionadas al problema de la administración educativa y su asociación con la calidad del servicio de educación, debido a que, en el contexto situacional del proyecto, se evidencia que, tanto el personal directivo como los docentes e incluso un gran número de estudiantes, se ven obligados a salir temprano de sus

domicilios para recorrer esa larga distancia hasta el local de la institución, como consecuencia de todo ello, en ciertos casos, no alcanza el tiempo suficiente para un correcto desayuno; por esta razón, muchos han optado por establecerse en diferentes comunidades aledañas a la IE. En estas mismas comunidades, no se presenta una conexión a internet, y de presentarse, la señal es insuficiente. Esta situación denota el olvido del gobierno, debido a que se presenta una enorme dificultad para mantener una comunicación remota suficiente con los estudiantes.

Como consecuencia de lo anterior, se observa una deficiente gestión y pobre calidad de servicio educativo por parte del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, como coordinadores directivos y docentes, con respecto a la infraestructura, materiales, metodología, técnica, evaluación y recursos didácticos, lo que afecta el normal desarrollo de las actividades escolares, como también no se cuenta con espacios suficientes para la evolución educativa de los alumnos, puesto que, en algunos casos, son alojados de otras instituciones educativas. Se debe recalcar que, el origen de esta problemática, se encuentra en los nuevos desafíos exigidos en un escenario pandémico y postpandémico.

Además, es importante destacar que las familias de los estudiantes de la Institución Educativa provienen de entornos económicos desfavorables, ya que suelen estar involucradas en actividades relacionadas con la agricultura, la ganadería intensiva y la minería. En este sentido, los estudiantes tienden a tener aspiraciones ligadas a estas ocupaciones; entre estas opciones, la minería es particularmente atractiva para los jóvenes educandos, debido a la perspectiva de mayores ingresos económicos. Como resultado, muchos estudiantes optan por abandonar sus estudios en busca de oportunidades laborales tempranas en las minas. Es relevante mencionar que esta situación se agrava por la falta de compromiso, sensibilidad y capacidad de gestión por parte de los directivos y docentes de la institución. No se brinda un

acompañamiento activo y efectivo para abordar este problema, lo que contribuye a la deserción escolar y limita las oportunidades educativas de los estudiantes.

De esta manera, los principales perjudicados de este problema, son los estudiantes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco, los cuales no acceden de manera suficiente a una educación de calidad que nutra sus expectativas académicas y la proyección de vida que demuestran tener, ni cumplen con los logros esperados por parte de la currícula académica, debido al desinterés de los docentes, por lo que la situación problemática afecta en dos vertientes: una que afecta a los jóvenes y otra que afecta a la misión educativa del proyecto, condicionando, de esta manera, el alcance de sus objetivos hacia un enfoque negativo y deficiente o, en todo caso, al límite mínimo de suficiencia curricular.

Si esta situación continúa de la misma manera, la gestión educativa seguirá reduciendo sus capacidades y su impacto y, por otra parte, la calidad de los servicios educativos se verá cada vez más reducida, demorando así importantes avances en el proyecto y condicionando el potencial aprendizaje de los estudiantes.

Por lo tanto, se propone realizar el presente esfuerzo de investigación con el objetivo de verificar el grado relacional entre la gestión institucional la misma que se debe insistir, atraviesa nuevos desafíos a superar y la calidad de servicio educacional que se encuentra afectada por el complejo contexto post pandémico y el abandono del gobierno con tal motivo, resulta imperativo el esclarecimiento de esta situación. Con nuestra propuesta, se podrán identificar aspectos relevantes de la problemática, y con el establecimiento de la asociación de las variables, se podrá argumentar la mejora de algún aspecto que requiera ser evaluado.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿En qué medida la gestión educativa se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?.
- ✓ ¿En qué medida el liderazgo directivo se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?"
- ✓ ¿En qué medida la formación y la capacitación de docentes se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?.
- ✓ ¿En qué medida las tecnologías de información y comunicación se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?.

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **Justificación teórica**

La presente, desde el punto de vista teórico, se fundamenta a partir de la teoría de la gestión institucional, la cual establece un grupo de dimensiones sobre la administración educativa, así como también señala los tipos y factores involucrados en el desempeño de la gestión, en este sentido, la investigación permitirá incrementar el conocimiento de esta teoría y, también, revisar los contrastes, matices de sus planteamientos; con todo ello, se podrá realizar una asociación con la calidad de servicios de educación de manera que complementará con este conocimiento a la estructura teórica, respaldando a la misma y ampliando el entendimiento de la realidad de forma que se pueda aplicar dicho conocimiento en la realidad.

#### **Justificación metodológica**

Para la elaboración del presente estudio, se ha tomado en cuenta el enfoque cuantitativo, de manera que se han desarrollado técnicas e instrumentos que permitan realizar una estimación numérica de las variables desde una recopilación sistemática de datos, de manera que se pueda establecer una asociación y determinar un grado de correlación. Los instrumentos elaborados en la investigación han sido validados por expertos, de esta manera, podrán servir como referencia para otras investigaciones similares.

Por otro lado, se han abordado variables de suma importancia para el sector educativo, debido a que ninguna institución educativa se debería mantener al margen o, en su defecto, dejar de abordar la temática de la gestión educativa, más aún en un escenario con nuevos retos y donde se evidencia una monotonía administrativa reforzada por la indiferencia de sus directivos responsables. Así, con esta investigación, se podrán plantear nuevas estrategias para la gestión educativa, una vez determinado el grado de asociación con la calidad de servicios educativos,

de manera que se pueda promover e impulsar el desarrollo educativo de la IE y mejorar la satisfacción de los alumnos en general.

### **Relevancia social**

La presente investigación es socialmente relevante debido a su enfoque en mejorar la educación en áreas rurales, donde el acceso a una educación de calidad es un desafío. Esta investigación tiene el potencial de impactar positivamente en la vida de los estudiantes y sus comunidades al identificar prácticas exitosas de gestión y calidad educativa, promoviendo la inclusión y la equidad, y empoderando a las comunidades rurales para un desarrollo sostenible a largo plazo, lo que podría servir como un modelo para abordar problemas similares en otras regiones rurales.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. *Objetivo general***

Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.

### **1.4.2. *Objetivos específicos***

- ✓ Determinar en qué medida la gestión educativa se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.
- ✓ Determinar en qué medida el liderazgo directivo se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.

- ✓ Determinar en qué medida la formación y la capacitación de docentes se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.
- ✓ Determinar en qué medida las tecnologías de información y comunicación se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Bases teóricas

##### 2.1.1. *Enfoques de la gestión institucional educativa*

##### 2.1.1.1. *Enfoque de plan de mejora continua*

También denominado Kaizen, se puede entender como una serie de luchas de cada día, frente a los problemas que surgen en la cotidianidad de una organización, es decir, de manera general, la manera en cómo se puede hacer frente a todos estos problemas (Suárez-Barraza y Miguel-Dávila, 2008).

De esta manera, Kaizen, implica una mejora continua, pero que incluye a todos, es decir, a los empleados, los cuales se comprometen a realizar una mejora en pro de la organización o de la institución en donde se implemente este enfoque (Suárez-Barraza y Miguel-Dávila, 2008).

Además, se puede definir este enfoque como un proceso que busca y se orienta a alcanzar la calidad total y la excelencia, a partir de ello, se puede comprender a la mejora continua, como una variedad de acciones para lograr una serie de resultados, los cuales se caracterizan por poseer la cualidad de eficacia y calidad (I. Tapia, 2021)

El término plan, por su parte, tiene su génesis en la teoría de la administración de Fayol, este autor señala a este elemento como uno de los más importantes para calcular los acontecimientos futuros y prepararse a este. Así, con el plan, se puede establecer un instrumento de acción mucho más eficaz, que atiende un problema o evento a partir de una línea o serie de pasos, etapas y medios a utilizar (Tapia, 2021).

El enfoque Kaizen, se ha vuelto relevante en la educación debido a su capacidad para fomentar mejoras graduales y sostenibles en la calidad del proceso educativo. En este contexto, Kaizen representa un cambio de paradigma en la gestión educativa, donde se busca una participación activa y colaborativa de todas las partes interesadas, incluyendo docentes, personal de apoyo, estudiantes, padres y la comunidad escolar en su conjunto. La filosofía subyacente es que, al identificar y abordar áreas de mejora en prácticas pedagógicas, currículo, recursos y otros aspectos, se pueden lograr mejoras significativas en la calidad de la educación (Tapia, 2021).

Lo distintivo de Kaizen en la educación es su enfoque en cambios incrementales y realistas en lugar de reformas radicales. Estos pequeños cambios se basan en datos y retroalimentación constante, lo que permite adaptar y ajustar continuamente las estrategias pedagógicas y administrativas para satisfacer las necesidades cambiantes de los estudiantes y las expectativas de la comunidad educativa (Tapia, 2021).

La retroalimentación, la reflexión y la mejora continua se convierten en una parte integral de la cultura educativa, lo que lleva a un aprendizaje más efectivo y un ambiente escolar en constante evolución. Además, la colaboración activa entre docentes y otros miembros de la comunidad educativa fortalece el sentido de comunidad y propicia un ambiente en el que todos están comprometidos con el éxito de los estudiantes. Kaizen en la educación es un enfoque que no solo busca elevar la calidad de la educación, sino que también promueve una cultura de aprendizaje continuo y adaptación constante para abordar las cambiantes necesidades educativas y comunitarias (Tapia, 2021).

Es así que una institución educativa puede entenderse como una organización, por ello, su gestión puede estar influenciada por teorías relacionadas a la administración. Así, de esta

manera, en el sector educativo, la mejora continua es un proceso realizado a lo largo del tiempo, que posibilita niveles altos de aprendizaje, debido a que se orienta a una gestión de la calidad que posea estándares altos, promoviendo en centros educativos la capacidad de solucionar problemas de tipo social y educativo (Antúñez, 2004).

Es necesario considerar que, para que se pueda aplicar un plan de mejora continua en el ámbito educativo, es requerido realizar una instrumentación suficiente, este es uno que permita aprender de la mejora continua aplicada en la organización de la escuela, el mismo permitirá un aprendizaje individualizado, sirviendo a su vez como una herramienta de gestión educativa con miradas futuras, con esto se podrá provocar un cambio importante en la institución educativa (I. Tapia, 2021).

#### **2.1.1.2. *Enfoque de gestión participativa***

La gestión participativa es un enfoque de administración que se centra en la distribución del poder y la toma de decisiones en una organización, ya sea una institución educativa, una empresa o cualquier entidad. Este enfoque busca compartir el poder de manera más equitativa entre los miembros de la organización, permitiéndoles influir en las acciones y decisiones que afectan a la entidad en su conjunto. Esto implica dos aspectos clave: la participación en recursos económicos, donde los individuos pueden invertir su capital en la organización y recibir acciones o remuneración a cambio, y la participación en la toma de decisiones, que les da la oportunidad de contribuir a la formulación de políticas y estrategias. La gestión participativa se caracteriza por su amplitud, que determina si todos los miembros tienen la capacidad de participar; su forma, que puede ser individual o a través de representantes; y su intensidad, que se refiere al grado de poder otorgado a las personas para tomar decisiones. Para implementar este enfoque, se establecen mecanismos y procesos que facilitan la participación efectiva, como

comités de toma de decisiones y canales de retroalimentación. La gestión participativa puede conducir a beneficios significativos, como un mayor compromiso de los miembros de la organización, la generación de ideas innovadoras y decisiones más informadas (De Miguel, 2019).

Se pueden establecer dos tipos de participación en el enfoque de gestión participativa, siguiendo los planteamientos señalados por De Miguel (2019), la participación referida a recursos económicos y la participación en la toma de decisiones.

La participación económica implica la contribución de capital para la organización, de manera que se aporta, a partir de recursos propios y recibir de la organización, acciones o una remuneración (De Miguel, 2019).

La participación en materia de la toma de decisiones, tiene que ver con que se tenga la posibilidad de influir en las decisiones que atañen a la organización, de manera colectiva, considerando como horizonte el principio de distribución de poder. Teniendo en claro todo esto, la gestión participativa presenta tres características principales, la amplitud, forma e intensidad (De Miguel, 2019).

Con referencia a la amplitud, es la característica de que toda persona tenga la capacidad y potencialidad de intervenir y actuar en el proceso de toma de decisiones. Estas acciones, se implementarán, durante un periodo de tiempo específico, de manera que se evalúen los resultados de las acciones tomadas en función a este tipo de gestión (De Miguel, 2019).

La forma, por su parte, se relaciona con los factores de origen, el cual puede ser formal, regido por protocolos, así como las pautas de procedimientos. De esta manera, la forma de la participación, puede ser establecida de manera individual, es decir, que el propio trabajador incida en la toma de decisiones, según considere, además, se puede establecer una manera

indirecta de participación, donde las personas puedan elegir a alguien que las represente para que esta pueda intervenir en nombre de los representados (De Miguel, 2019).

La intensidad, esta referida con el grado de poder que se les otorga a las personas, para la decisión en la organización. En este sentido, es necesario considerar el nivel necesario de influencia para participar en la organización, con esto presente, se podrá realizar de forma efectiva la gestión participativa (De Miguel, 2019).

### **2.1.1.3. *Enfoque de liderazgo***

El liderazgo directivo se vincula directamente con la gestión educativa, en las instituciones escolares, genera dinámica o inercia en las mismas, cuya dependencia y relación quedan condicionadas por los factores económicos, políticos, sociales y culturales (Mendoza, 2018). El liderazgo directivo mejora el manejo administrativo de las IE (Ruiz, 2021), revela y explica la motivación, la satisfacción de los protagonistas (Martínez, 2018), propone modelos educativos (Rossi-Valverde & Rossi-Ortiz, 2021); supera las barreras institucionales encontradas en los contextos, los tiempos y los espacios (Enríquez et al., 2021); practica, comparte y fomenta la inteligencia emocional; siempre busca la calidad educativa, esta es su horizonte (Maya et al., 2019); cultiva el trabajo colaborativo, el trabajo en equipo, el liderazgo pedagógico (Arbañil, 2019); mejora y desarrolla el desempeño docente (Toledo, 2020); también hace crecer y desarrolla la gestión administrativa (Ruiz, 2022), el clima escolar (Correa, 2020), el apoyo institucional y la eficacia colectiva (Vera, 2021), motiva la enseñanza cooperativa (Belmonte et al., 2019).

Además, se debe entender este enfoque como la misión de mejora de la escuela que la directiva tiene en su poder, que implique la calidad de la educación que es ofrecida, la acción

para dirigir a crear contextos suficientes para realizar el aprendizaje y tener los estándares claros para lograr su consecución (Bolívar, 2015)

Una línea importante de acción para el liderazgo educativo es la autonomía y competencia, que permitan organizar y disponer de forma eficaz y adecuada los medios de la IE y del personal que la compone, de modo que se potencie en conjunto, los proyectos y las acciones, incentivando el trabajo en equipo e intercambiando una serie de prácticas (Bolívar, 2015).

Además, el liderazgo fomenta la inteligencia emocional tanto en los líderes como en el personal educativo y los estudiantes. Esto contribuye a crear un clima escolar positivo y a mejorar las relaciones interpersonales, lo que a su vez puede impulsar el rendimiento académico y el bienestar emocional de todos los miembros de la comunidad educativa (Bolívar, 2015).

El líder educativo está orientado hacia la búsqueda constante de la calidad educativa y se esfuerza por cultivar el trabajo colaborativo y el liderazgo pedagógico entre los docentes. Esto no solo promueve un ambiente de aprendizaje más efectivo, sino que también contribuye al desarrollo profesional de los maestros y al crecimiento de la gestión administrativa (Bolívar, 2015).

El liderazgo directivo también se relaciona con la motivación y el desarrollo del personal docente. Los líderes educativos trabajan para mejorar el desempeño de los maestros a través de estrategias de apoyo y capacitación, lo que a su vez puede impactar positivamente en los resultados académicos de los estudiantes (Belmonte et al., 2019).

La autonomía y competencia son elementos esenciales en el liderazgo educativo, ya que permiten a los líderes tomar decisiones efectivas y organizar los recursos de la institución de

manera eficiente. Esta autonomía facilita la implementación de proyectos y acciones, así como el fomento del trabajo en equipo y la colaboración (Bolívar, 2015).

De esta manera, liderazgo es aquella actividad de movilizar y generar una influencia en otros, para producir así, comprensiones e interpretaciones diversas, asociadas a la consecución de una meta o metas varias en la escuela. Así, establecer un objetivo común que englobe a todos e influir para alcanzarlo, es uno de los aspectos que definen el liderazgo (Bolívar, 2015)

#### ***2.1.1.4. Enfoque de capacitación y formación continua***

En las IE se necesita una instrucción y capacitación de los directivos y coordinadores para poder llevar a cabo una calidad de servicio de educación en profesores y estudiantes a través de modelos y competencias digitales. La formación y la capacitación para los docentes, deben ser permanentes, constantes, así se responde potencialmente a las exigencias y los retos de la educación (Delgado, 2019). Se requiere innovación permanente en la formación de los profesores (Ramos & López, 2019).

En el contexto de la COVID-19, la calidad de la educación depende de la capacitación del profesorado, la cual genera cambios, transformaciones de los procesos, de las estructuras y de los desempeños (Díaz et al., 2020). La capacitación docente requiere la presencia y la generación de un modelo sistémico (Andrade et al., 2020).

En este escenario, la capacitación y formación de los directivos y coordinadores se vuelve esencial para liderar la implementación exitosa de modelos y competencias digitales en profesores y estudiantes. La formación debe ser continua y constante, ya que la educación está en constante evolución y enfrenta retos cambiantes. Los líderes educativos desempeñan un papel clave en facilitar esta formación y en promover una cultura de aprendizaje en sus instituciones (Andrade et al., 2020).

La formación de los docentes también se ha convertido en un pilar fundamental para garantizar la calidad de la educación en medio de la pandemia. La capacitación no solo se trata de adquirir habilidades técnicas, sino también de generar cambios y transformaciones en los procesos pedagógicos y en la adaptación de los contenidos al entorno digital. Esto implica un enfoque sistémico que considere no solo las herramientas tecnológicas, sino también las metodologías de enseñanza y las estrategias de evaluación (Ramos & López, 2019).

En América Latina, se ha observado un creciente interés en la formación y capacitación de docentes y personal educativo. Esta atención se debe a la necesidad de abordar los desafíos de la educación en línea de manera efectiva y a la urgencia de garantizar que los estudiantes continúen recibiendo una educación de calidad a pesar de las circunstancias (Ramos & López, 2019).

Es importante destacar que la formación y capacitación durante la pandemia han estado marcadas por la emergencia y la necesidad de adaptarse rápidamente a nuevas modalidades de enseñanza. Esto ha requerido un esfuerzo conjunto de instituciones educativas, docentes y líderes para proporcionar recursos y apoyo a los profesionales de la educación en su transición al entorno digital (Andrade et al., 2020).

Los docentes y el personal de las instituciones educativas requieren hacer esfuerzos institucionales, para realizar capacitaciones y generar competencias digitales (E. Ruiz et al., 2021). En Latinoamérica, la formación y la capacitación significan la presencia de un destacado interés, no solamente para las instituciones y organizaciones, sino para los académicos e investigadores (Cano & Ordoñez, 2021). Durante la pandemia, se ha requerido una capacitación para ejercer una educación remota, caracterizada por su emergencia (M. Gonzáles, 2021).

### **2.1.2. Teoría de la organización escolar**

La dirección de una organización educativa, requiere emprender un camino que dé cuenta el progreso de esta, así, para que la gestión presente realmente un éxito tangible y verificable, se debe establecer de manera estratégica y planeada las actividades pertinentes para satisfacer las demandas exigidas por la institución (San Fabián, 2011).

La teoría de la organización escolar indica que, per se, cualquier organización es educativa, debido a que contribuye a la génesis y mantenimiento de una serie de estructuras que son relevantes en las personas, constituyendo un espacio en donde se pone en tela de juicio la misma definición de la realidad (San Fabián, 2011).

La teoría de la organización escolar es un campo fundamental en la gestión educativa que se centra en la dirección y administración de las instituciones educativas. Para que la gestión sea efectiva y produzca resultados medibles, es esencial llevar a cabo un enfoque estratégico y planificado de las actividades que satisfagan las demandas específicas de la institución. Esto implica una planificación cuidadosa de los recursos, la toma de decisiones estratégicas y la implementación de políticas y procedimientos que respalden la misión y los objetivos educativos de la organización (San Fabián, 2011).

La teoría de la organización escolar reconoce que cualquier organización, incluidas las instituciones educativas, y tiene un impacto educativo en las personas que la componen. Estas organizaciones contribuyen a la formación y el mantenimiento de estructuras que son significativas para el desarrollo personal y social de los individuos. Además, las instituciones educativas brindan un espacio donde se cuestiona y se redefine constantemente la comprensión de la realidad, lo que subraya su importancia en la formación de la sociedad y la construcción del conocimiento (San Fabián, 2011).

### **2.1.2.1. *Cultura organizacional en las escuelas***

Se pueden identificar componentes básicos de la dimensión institucional escolar, donde se destacan la cultura institucional y los estilos de gestión. Así, las actividades propias de los maestros se realizan al interior de una escuela, la cual es una organización donde se expresan ideas, ideologías, concepciones sobre la didáctica y pedagogía, valores, normas, entre otros (De la hoz, 2016)

De este modo, la escuela es un organismo institucional que presenta vida propia, un espacio de interacción permanente donde la cultura se hace presente, confluyendo de esta manera, las esferas políticas, artísticas y científicas, así como los roles asignados en la comunidad educativa (De la hoz, 2016)

Entonces, la cultura institucional, se comporta como un reflejo de la manera en la que los sujetos de la comunidad educativa asumen y llevan a cabo una variedad de políticas públicas, hacen uso del poder, de los procesos de interacción y relación, así como de la interpretación y negociación toma cada persona en relación a su quehacer en la vida diaria (De la hoz, 2016).

Con todo ello, se puede afirmar que la cultura institucional teje sus redes y se encuentra inmersa en los actos que emergen desde los individuos que estructuran y vitalizan a las IE (De la hoz, 2016).

### **2.1.2.2. *Estilos de gestión y cultura organizacional en las escuelas***

Las IE y los estilos para la gestión de instituciones educativas han sido construidos de manera paralela a las ideas predominantes de la sociedad, de esta manera, poseen un carácter histórico, respondiendo de esta manera a una realidad histórica (De la hoz, 2016).

La organización escolar, se caracteriza por poseer el control de sus procesos propios, lo que requiere necesariamente acciones ordenadas, objetivos a alcanzar y un cálculo de medios

para alcanzarlos. Otra característica de las organizaciones escolares, es la evaluación del cumplimiento de las metas, así como también, reglamentos para docentes y directivos. Estas definiciones pertenecen a un estilo de gestión moderno (De la hoz, 2016).

Sin embargo, se pueden establecer, además, un estilo de gestión posmoderno, el cual se caracteriza por poseer un importante dinamismo social y cultural, a partir de ello, se busca una concertación de las diferentes identidades de los sujetos que componen el contexto funcional de la escuela, partiendo de interpretaciones subjetivas de los participantes. En este enfoque, la organización escolar no puede definirse desde un objetivo preciso y su eficacia no puede estar separada de las diferentes perspectivas que se encuentran en el interior de las organizaciones escolares. Así, con este estilo de gestión, se respetan las particularidades, concretándose todo tipo de acción, en actividades orientadas a la descentralización de la dirección (De la hoz, 2016).

### ***2.1.3. Teoría de la gestión institucional escolar***

#### ***2.1.3.1. Concepto y definiciones***

Para Bernasconi y Rodríguez (2018), la “gestión institucional es el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y los recursos materiales, humanos y financieros de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados” (p. 29). La gestión implica teorización y práctica en el interior de una organización, con un propósito determinado, generando consensos, hegemonía y articulación (de esfuerzos, metas, formas, propuestas, responsabilidades, diagnósticos) para lograr el objetivo institucional, al margen de la dominación (Sandoval, 2019).

Según Benítez (2017, citado por Méndez, 2019), la gestión institucional no es sino el acto para gestionar las comisiones, los consejos, las actividades, pedagógica y

administrativamente, logrando la calidad funcional, en consecuencia, del liderazgo, la organización y la evaluación.

La administración institucional es “el conjunto de procesos y acciones”, que son desarrolladas por los administrativos, sirviendo de base y apoyo para la gestión educativa de las instituciones (Arévalo, 2021).

#### **2.1.3.2. *Ejes de la gestión educativa***

“Los ejes de la gestión de la educación son: formación y desarrollo del personal, búsqueda y aprovisionamiento (materiales, materiales de enseñanza), vinculación dinámica de dos partes: administración y pedagogía, manejo de los órganos: representativa y participativa (Arévalo, 2021).”

#### **2.1.3.3. *Tipos y factores de la gestión educativa***

Para Gil (2009, citado por Briceño et al., 2020), los tipos de gestión educativa virtual son tres: gestión del proyecto, gestión del aprendizaje y gestión administrativa. La GI mejora y se fortalece mediante el liderazgo de los directores, cuyo reto le corresponde a la educación actual (Ñañez & Lucas, 2019); mediante una auditoría integral, constituida en una herramienta de validación (Cantos, 2019), la asimilación de los consejos técnicos (Carro et al., 2018), con el involucramiento de los profesores y padres (Acevedo et al., 2017), las políticas educativas, los recursos institucionales (Castellano et al., 2017), los retos educativos (Orozco et al., 2020), el liderazgo transformador de los directivos (N. Mejía, 2021), la planificación estratégica (Vergara et al., 2021), la innovación (Oseda et al., 2020), los compromisos y los desempeños de los profesionales (Pachas, 2020).

#### **2.1.3.4. Criterios de valoración de la administración de la educación**

Según Bernasconi y Rodríguez (2018), los criterios de evaluación de la gestión institucional son: calidad de la estructura y la organización institucional, la funcionalidad del sistema de gobierno; la eficiencia de las normas y los procedimientos; la calidad de la organización, puesta en práctica y monitoreo; la selección de los diversos mecanismos de diagnóstico, planificación y seguimiento; la disponibilidad de la información institucional.

#### **2.1.3.5. Dimensiones de la gestión educativa**

“Bernasconi y Rodríguez (2018), en su estudio, trabajan la administración institucional educativa, tipificando las dimensiones: “definición de misión y propósitos, coherencia de la estructura organizativa, planificación y análisis institucional, gestión de los recursos humanos, gestión de los recursos materiales, y gestión financiera” (p.20). Sandoval (2019), aborda las dimensiones de la gestión educativa: gestión directiva, gestión pedagógica y académica, gestión de la comunidad, gestión administrativa. Sin embargo, la gestión institucional de su investigación, considerada en su instrumento, desarrolla las dimensiones: administración de la educación, liderazgo ejecutivo, instrucción y entrenamiento de profesores, tecnologías de información y comunicación. Para Carmona (2012, citado por Briceño et al., 2020), las dimensiones de la administración educacional virtual son tres: académica, tecnológica e infraestructura, administrativa.”

“Las dimensiones de la gestión institucional (GI) son: liderazgo ejecutivo, toma de decisiones, enfoque de liderazgo, participación y colaboración en equipo, planificación estratégica, análisis, desarrollo de proyectos, establecimiento de prioridades en la resolución de problemas, ambiente organizacional, interacciones personales, resolución de disputas, rendimiento educativo (Huari, 2007; Helera, 2010, citados por Arévalo, 2021). Por su parte,

Morantes y Acuña (2013, citados por Briceño et al., 2020) hablan de dos componentes: componente interno (administración organizacional, gestión educativa y control de la calidad), componente externo (orientación al mercado, responsabilidad social y evaluación). Méndez (2019), aborda las dimensiones de la gestión institucional: organización, liderazgo, evaluación.”

“En la presente investigación, se estudiaron cuatro dimensiones: gestión educativa, liderazgo directivo, formación y capacitación, tecnologías de información y comunicación.”

#### **2.1.4. *Modalidades de gestión educativa***

La administración educativa es altamente relevante para las IE; es determinada por la gestión de educación. La educación virtual, la práctica educativa y los mecanismos de educación, dependen de la administración de la educación, esta cuida y protege la calidad de aquellos. La administración de la educación responde a las exigencias de los tiempos y las circunstancias, proponiendo modelos, modificando y cambiando las posibilidades de actuación, cambiando los medios de la interacción, delimitando las etapas, las correspondencias, el uso de materiales, etc. (Briceño et al., 2020). La gestión de la educación comprende la generación de comunidades profesionales de aprendizaje, establecer el camino de la gestión empresarial hacia la gestión educativa, implica cuidar la presencia de la pedagogía, las estrategias, la reflexión, la colaboración, los aprendizajes, la estructura organizativa, los valores organizacionales, la visión y la cultura de la institución (Morales & Morales, 2018).

La gestión educativa requiere experiencia, madurez, crecimiento y desarrollo en las instituciones educativas, se debe constituir en una acción totalmente dinámica, con el propósito de generar transformación cultural, mediante análisis reflexivos, cuya gestión debe ser conjunta, de todos, sin dejar al margen a los equipos pedagógicos (Marambio, 2018). Esta gestión

conlleva la realización y la gestión de los procesos orientados hacia la búsqueda de la calidad educativa en las instituciones (Huapaya, 2019).

La apropiada y buena gestión educativa mejora necesariamente el rendimiento de los profesores, en las IE, gracias a los cambios sociales, económicos, estructurales, los nuevos desafíos, la adaptación y las respuestas a las circunstancias y las exigencias de la comunidad y del mundo (Meza et al., 2021; Vega, 2020).

#### **2.1.4.1. Implementación de las TIC**

“El uso de los recursos TIC ha generado retos perspectivas en los docentes y estudiantes (Grisales, 2018). Las TIC implican el crecimiento y evolución de las habilidades digitales (Cabero & Martínez, 2019). Las competencias TIC, en el contexto educativo, significan la comprensión de la función comunicativa y racional de los docentes, gracias al desarrollo de sus competencias, destrezas y habilidades (Montoya & Gonzáles, 2019). El uso de las TIC, mejora las prácticas docentes, las cuales reclaman ser incorporadas en el perfil de los docentes (Borgobello et al., 2019). En los escolares, el uso y el control de las TIC constituyen un universo problemático (García et al., 2019). En las instituciones educativas, las TIC reclaman un uso plenamente educativo, generando cambios significativos en las percepciones de los docentes y de los estudiantes (Aparicio, 2019).”

El uso de las TIC, promueve la lectura (Rendón & Jarvio, 2020). En la educación básica elemental, produce el desarrollo de la lectoescritura (Badillo & Iguarán, 2020; Luna et al., 2020). Sin competencias digitales en las instituciones educativas, no hay progreso (E. Ruiz et al., 2021). Las instituciones educativas reclaman, en los docentes, la formación tecnológica y las habilidades digitales (Centeno, 2021). En los profesores, el uso de las TIC digitales significa la adecuación a los modelos vigentes (Flores et al., 2021); implica la presencia de

perfiles de conocimientos de los docentes (H. Tapia, 2021). Sirve de paliativo ante las dificultades de los aprendizajes (J. L. Fernández, 2021).

#### **2.1.4.2. *Importancia de las TIC en la administración de educación***

“La importancia de la administración institucional se observa muy marcada durante los procesos de acreditación. Para Bernasconi y Rodríguez (2018), la administración de la educación determina la calidad, el desarrollo de la institución, el logro de la acreditación de las instituciones, la solvencia financiera. Por su parte, Palomeque y Ruiz (2019), sostienen que la GI busca la calidad de los aprendizajes, genera gran impacto sobre la creación de información científica, la creación científica, la tecnología, la modernización, la transferencia y la divulgación del conocimiento científico; pues regula la dinámica de los diversos procesos, de las múltiples acciones y los comandos administrativos superiores, en el marco de la calidad, la eficiencia y la efectividad. Guarnizo et al. (2019) afirman que el emprendimiento, el fortalecimiento curricular, la formación, la asesoría, el acompañamiento, los cambios institucionales muy significativos, la canalización de las prácticas y las experiencias, los procesos de aprendizaje y enseñanza, la política educativa, entre otros, dependen directamente de la gestión educativa e institucional.”

Según Méndez (2019), la administración institucional mejora la estructura general y administrativa, el desempeño personal, las intervenciones, los procesos, la estabilidad académica, la generación de cambios, la convivencia del personal, la creación de un ambiente colaborativo, la vida institucional, las habilidades y las destrezas para el trabajo en equipo, la mejora de la calidad, la generación de las soluciones inmediatas, evita la pérdida de tiempo.

Rivero (2019), argumenta que la GI permite el desarrollo de la convivencia escolar, en correspondencia a las políticas educativas, en el contexto de un proyecto nacional, la función

institucional, los objetivos, la metodología, las prácticas, la innovación, las tendencias, los grandes desafíos y los alcances. Según Rubio et al. (2019), se ha constituido en recurrente para la fomentación de la investigación, el desarrollo de las ciencias informáticas, las comunicaciones en todos los sistemas de gestión, las actividades formativas, la aplicación de los modelos pedagógicos, los cambios de la gestión, los aprendizajes institucionales, el mejoramiento y el crecimiento de las instituciones. López et al. (2019), afirman que la GI, mediante la función del equipo directivo, mejora el clima organizacional, también la convivencia de las personas en las IE, gracias al “trabajo colaborativo y la comunicación dinámica”.

Una buena gestión institucional favorece determinar el conocimiento y el rendimiento organizativo (Araya et al., 2019), una buena convivencia, regular las conductas conflictivas (Gil et al., 2016), la realización de una auditoría integral para mejorar la calidad educativa (Cantos, 2019), la realización de una educación emprendedora (Guarnizo et al., 2019), la modernización educativa (Parcerisa, 2016). La gestión institucional enfoca las orientaciones metodológicas y pedagógicas, los métodos de instrucción y formación, la evaluación del profesorado, los estándares de calidad, la valoración a los docentes (Méndez, 2019).

La administración de una institución es altamente relevante para el logro de los estándares superiores, los cuales deben responder a las necesidades de los estudiantes y a las demandas de la sociedad: la excelencia, la pertinencia curricular, la calidad de la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad. Se necesita una gestión de calidad, comprometida con el mejor servicio, la satisfacción de las necesidades, las expectativas de la sociedad, las familias, el mercado laboral, los profesores y los estudiantes (Orozco et al., 2020). Es necesaria para beneficiar la apreciación de la imagen institucional, la mejora de los procesos

académicos y administrativos, la valoración de los trabajos en equipo, la responsabilidad directa, el buen uso de los recursos diversos, el aprovechamiento de los aportes, la obtención del licenciamiento y la acreditación institucional (Guzmán, 2020).

En realidad, una excelente gestión institucional potencia, influye sobre la operatividad de la IE, logrando los propósitos y las metas organizacionales, permite el encuentro de un camino hacia el futuro deseado, se ha constituido en una manera renovada de considerar la dirección de las IE en los diversos contextos, que las llevarán a lograr la excelencia en la educación (Vergara et al., 2021, p. 2). La GI responde, en forma eficiente, ante los diversos procesos de cambios; permite la resolución de los problemas institucionales; sintoniza las necesidades nacionales, regionales y locales; genera procesos y procedimientos alineados a la realidad vigente; busca y mejora la capacitación docente, la distribución de los recursos en forma equitativa, la calidad expresada en la investigación, la enseñanza, los servicios, los planes de estudios (Arévalo, 2021).

## ***2.1.5. Calidad de servicio educativo***

### ***2.1.5.1. Conceptos y definiciones***

Martín (2018), concibe que la calidad educativa es un concepto que compromete otros: modelos de resultados, eficiencia social, rendimiento, importancia, evaluación, razonamiento, economía, utilidad. Según Alfaro y Mendoza (2018), la calidad de los servicios de educación se dan como producto de las acciones de modificaciones y la conjunción de labores, con la efectividad y eficiencia. Este es una noción de varias dimensiones, pues abarca muchos procesos. Se ha constituido en un proceso, el cual busca la adquisición y desarrollo de competencias en los estudiantes, mediante tres elementos: enseñanza, aprendizaje e investigación (Orozco et al., 2020). La calidad educativa es una ciencia, la cual establece,

entiende y analiza “el manejo de las instituciones educativas”, gracias al conocimiento de constante progreso (Méndez, 2019). Es un reto de máximo nivel en la formación, el desarrollo, el aprendizaje de los estudiantes, para su desarrollo y competencias en la vida, en el contexto de los estándares nacionales e internacionales, las metas, los objetivos educacionales (L. Núñez et al., 2019).

La calidad implica muchas cosas. “La calidad es un cambio de cultura organizacional para lograr la eficacia y la eficiencia del acto educativo, aplicando nuevos modelos de organización, planificación y estrategia para el logro de los objetivos con éxito” (Pirir, 2017, p. 3)

#### ***2.1.5.2. Principios de la calidad del servicio educativo***

“La calidad del servicio educativo se muestra a través de los siguientes principios a través de la comunicación, la tolerancia, el funcionamiento de los equipos de trabajo, los perfiles profesionales, el control de las acciones, las diversas funciones, los roles y los monitoreos, la acción conjunta e interdisciplinaria, los compromisos profesionales y éticos, la competencia de los docentes (Méndez, 2019). La calidad de los servicios de educación permite el logro de los objetivos, los aciertos, la evaluación de los desaciertos, la realización de los procesos, la ejecución de los planes tácticos y estratégicos, la cuantificación de los resultados, el desarrollo de las cualidades humanas: docentes, estudiantes y comunidad (Guzmán, 2020).”

#### ***2.1.5.3. Dimensiones, componentes de la calidad de servicio de educación***

“Alfaro y Mendoza (2018), la calidad del servicio de educación tiene una dimensión muy importante, la satisfacción educativa, gracias a la cual se mide la primera, observada en la experiencia y la percepción de los profesores y los estudiantes, quienes quedan satisfechos con los recursos, las herramientas y los servicios ofrecidos por la institución educativa. Por otro

lado, consideran otras dimensiones, según la percepción del cliente: calidad de concepción, calidad de diseño, calidad de conformidad, calidad de entrega, calidad percibida y calidad de servicio. Pérez Dávila (2018) aborda, en el contexto de la calidad educativa, la cobertura, las políticas, programas gubernamentales, reducción de brechas sociales, equidad social. Programas de subsidio, formación docente, conjunto de normas.”

“Por su parte, Pirir (2017) sostiene que los elementos o componentes del servicio son: elemento psicológico, elemento experimental, elemento relativo. Según Méndez (2019), la calidad de la educación muestra las dimensiones: la gestión administrativa, la gestión pedagógica, la convivencia, la solidaridad escolar. Según Núñez et al. (2019), las dimensiones son la relevancia, la pertinencia, la equidad, la eficacia, la eficiencia.”

#### **2.1.6. *Servicios académicos en la calidad de los servicios educativos***

Los servicios académicos, en el ámbito de las instituciones educativas, tienen varias acepciones. Por ejemplo, aprendizaje-servicio en escenarios digitales (Calvo et al., 2019; Capella et al., 37d. C.; M. Ruiz & García, 2020; Sartor et al., 2020); gestión del conocimiento (Panizo et al., 2019).

“Estos servicios tienen que ser normados, cuyas normas regulan los mismos, determinado las condiciones de acceso a los mismos (Moreno, 2020). También deben ser determinados siguiendo lineamientos científicos, cuyo uso sea determinado de acuerdo con el género y la presión emocional de los usuarios (Carrillo et al., 2021). La calidad de los servicios académicos genera satisfacción en todos sus usuarios (C. Núñez et al., 2021).”

##### **2.1.6.1. *Servicios de equipamiento para la calidad de servicios educativos***

Los servicios educativos también comprenden los servicios de laboratorio, los servicios de infraestructura, el mantenimiento y la limpieza. Estos también constituyen recursos

didácticos para el proceso enseñanza aprendizaje (Forero, 2019). Requiere la organización y la implementación de los mismos, según las áreas deservicio, de acuerdo a las consignas teóricas, prácticas y de análisis, especificando los laboratorios de humanidades y ciencias sociales (Corrales et al., 2019). Los últimos años se ha destacada la importancia de los laboratorios virtuales y remotos (Herrera et al., 2020), si dejar al margen los laboratorios móviles (Chaparro et al., 2019), los laboratorios reales versus laboratorios virtuales (Zaldívar, 2019). La educación virtual y la educación a distancia también condicionan la naturaleza, el funcionamiento y los requerimientos de los laboratorios educativos (Contreras et al., 2018).

Los laboratorios también tienen vinculación con la orientación de los servicios ofrecidos; por ejemplo, laboratorios de análisis clínicos (Reyes et al., 2019), laboratorios de psicología (Barragán & Poveda, 2020).

#### **2.1.6.2. *Materiales educativos para la calidad de servicios educativos***

El material bibliográfico y su servicio corresponden a los servicios educativos de las instituciones educativas. Se requiere la implementación de servicios académicos en *Learning Commons* de bibliotecas, en respuesta a los requerimientos de la educación actual (M. Gonzáles, 2021). El material bibliográfico permite, facilita, fomenta el desarrollo de los diversos niveles de comprensión lectora, dicho material además responde a determinadas metodologías de aprendizaje (Tuárez & Baquero, 2022). El material bibliográfico no solamente debe ser pertinente, sino innovador, cuya característica hace efectivo a dicho material (Vaca et al., 2021). En realidad, los referenciadores bibliográficos son altamente importantes para la lectura y la gestión de información científica (Pinedo & Valles, 2021). En este contexto de material bibliográfico, actualmente existen revistas de investigación científica, las cuales son de acceso abierto, facilitando la consulta de los estudiantes (Hernández et al., 2020).

### **2.1.6.3. Servicio recreacionales y deportivas para la calidad de servicios educativos**

“Para la educación son muy importantes las actividades culturales, recreativas y deportivas, las cuales generan mejores posibilidades y condiciones para el proceso enseñanza aprendizaje (L. Castillo & Romero, 2020). Se requieren espacios y escenarios deportivos, sin los cuales es imposible la práctica de la recreación y el deporte (Liévano, 2021). En el ámbito de la educación, las actividades artístico-culturales y deportivas generan la formación integral de los estudiantes (W. Martín, 2021). En las instituciones educativas, el conjunto de las diversas actividades física y recreativas mejoran la calidad de vida de las personas y de los estudiantes (Quintana & Juanes, 2021). El deporte es muy importante, cuyas actividades previenen muchas enfermedades; el deporte despliega actividades físicas de gran beneficio para la vida y la salud (Manrique, 2019).”

### **2.1.6.4. Servicio prestado en la cafetería**

Los servicios de la cafetería en las instituciones educativas requieren una evaluación de calidad, con el propósito de estudiar el origen del capital, la funcionalidad de sus servicios, la pertinencia, sus estándares de calidad, generar recomendaciones para generar su mejoría (Tecpile, 2021).

### **2.1.6.5. Servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar**

En las instituciones educativas, estos servicios son totalmente descuidados. No están implementados, por la falta de personal especializado, por falta de presupuesto y por falta de infraestructura. Falta tomar decisiones que promuevan la implementación de estos servicios, muy necesarios y requeridos para los estudiantes y la comunidad educativa (Lopera & Echeverri, 2019). Las instituciones educativas requieren bienestar psicológicos para sus

estudiantes, evitando la vulnerabilidad de la salud de los mismos y de la comunidad (Rossi et al., 2019).

Los estudiantes, durante los últimos años, están experimentando altos índices de estrés y de conducta suicida, cuyas situaciones son altamente amenazantes para el bienestar y la salud integral de los estudiantes (Chacaliza, 2020).

#### **2.1.6.6. *Servicios de salud para la calidad de servicio educativo***

Los servicios de la salud en las instituciones educativas están totalmente descuidados. No existe asistencia mental para los estudiantes ni para los docentes. Se requiere la asistencia de la salud mental para los miembros de la comunidad escolar, especialmente para la población infantil y juvenil (Macaya et al., 2019). Las autoridades y los políticos no han realizado las formaciones de los recursos humanos, para atender la salud de la comunidad en todas sus formas (Artaza et al., 2020).

#### **2.1.7. *Factores que intervienen en la calidad del servicio educativo***

Cuatro factores determinan la calidad: la eficacia de la institución, la experiencia de los clientes, las estrategias de comunicación y la opinión de terceros (Camisón et al., 2006, citados por Alfaro y Mendoza, 2018). Bonifacio (2018), en su estudio, aprecia dos factores: el aprendizaje y la equidad, cuyos conceptos son vinculantes; el aprendizaje busca el establecimiento de la equidad, en el ámbito del ser humano y la sociedad, dependiendo de la concepción del Estado y de sus respectivas funciones. Para Méndez (2019), la calidad educativa es determinada por los siguientes factores: la gestión administrativa, la gestión pedagógica, la convivencia, la educación, la diversidad, la inclusión, la seguridad.

### **2.1.8. Estrategias para mejorar la calidad de los servicios educativos**

“Para mantener al cliente en el servicio ofrecido, Pirir (2017) propone la estrategia de fidelización del cliente, cuyos factores determinantes son: la satisfacción, las barreras de salida, el valor percibido. La fidelidad es determinada por el precio, la calidad, el valor percibido, la imagen, la confianza, la inercia, los costes no monetarios. Núñez et al. (2019) sostienen que la calidad de servicio de las instituciones educativas tiene una relación directa con las competencias administrativas del personal directivos; es decir, la calidad de servicio es determinada gracias a las capacidades, las habilidades, las competencias de los directivos institucionales. Carriazo et al. (2020), han estudiado la planificación educativa, subrayando que la misma es una herramienta fundamental, para lograr una educación de calidad, la efectividad de los diversos procesos, específicamente los dos procesos: enseñanza y aprendizaje, mediante el cuidado de las dinámicas académicas y administrativas, la autonomía, la toma de decisiones, en un contexto de la globalización educativa y la sociedad contemporánea.”

“Para mejorar la calidad de estos servicios, el Ministerio de Educación promueve la realización de evaluaciones nacionales e internacionales, con el propósito de medir los estándares de la calidad educativa, para lo cual debe realizarse el monitoreo y el acompañamiento durante la actuación, generando un “sistema de evaluación adecuado y pertinente” (Alfaro & Mendoza, 2018). Para Méndez (2019), la calidad educativa mejora mediante las acciones formativas, la adopción de las herramientas valiosas y pertinentes, los aprendizajes funcionales y significativos, la integración, la equidad, la participación eficiente y efectiva, la gestión administrativa, la gestión pedagógica, la convivencia social. Enríquez et al. (2021) consideran que la calidad mejora mediante la evaluación, cuyo proceso compromete el análisis, el avance significativo, el logro de los objetivos, la responsabilidad de los sujetos, la

construcción de instrumentos. En este sentido, la acreditación depende de la calidad de los servicios.”

### **2.1.9. Modelos de servicio educativo**

#### **2.1.9.1. Modelos de fidelización de los servicios**

El modelo de fidelización tiene los siguientes pasos: plan de fidelización, gestión de clientes, satisfacción del cliente, generar valor, comunicación, imagen de marca, participación del cliente, producto, política de precios, marketing interno (Pirir, 2017).

#### **2.1.9.2. Modelos de planificación por competencias**

“Este modelo comprende cinco fases: fase de diagnóstico, fase de propósito de planificación curricular, fase selección de estrategias metodológicas, fase de selección de herramientas, fase de evaluación de la planificación (Carriazo et al., 2020).”

#### **2.1.9.3. Modelo de gestión por competencias**

Este modelo corresponde a mejorar la calidad de los servicios, en las instituciones educativas, mediante la selección del personal directivo y administrativo, considerando y evaluando sus competencias, sus capacidades, sus habilidades, sus talentos y sus destrezas en la planificación, la metodología, la evaluación, la gestión administrativa, con la orientación hacia el logro de los objetivos, la filosofía, la misión, la visión y los valores de la institución en la cual se materializa sus desempeños profesionales y humanos (L. Núñez et al., 2019).

## **2.2. Marco conceptual**

### **Gestión institucional**

“La gestión institucional permite la revisión, el control y la evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad (Piñeiro, 2008, citado por Méndez, 2019). En el contexto de la presente investigación, es una variable, cuyas dimensiones son cuatro: gestión educativa, liderazgo directivo, formación y la capacitación de docentes, tecnologías de información y comunicación.”

### **Gestión educativa**

La gestión educativa es una dimensión de la gestión institucional, consiste en la atención a las necesidades, en la realización del informe periódico, en la formación de valores, en mantener la disciplina y calidad educativa, en la recepción de opiniones, en la comunicación asertiva, en la administración de los recursos económicos, en el diálogo permanente, en los reconocimientos permanentes (Farfán & Reyes, 2017).

### **Liderazgo directivo**

Por su parte, el liderazgo directivo consiste en el respeto a la opinión de los demás, en liderar los cambios, en el estilo democrático y transformador, en facilitar la participación, en el apoyo y la resolución de problemas y conflictos (Bolívar, 2015).

### **Formación y la capacitación de docentes**

También es una dimensión de la gestión institucional, consiste en la obtención de los grados académicos y la segunda especialidad, en la actualización y capacitación pedagógica, en la realización de diplomados, en la realización de jornadas pedagógicas (Villalobos & Melo, 2008).

Esta dimensión de la gestión pedagógica consiste en poseer internet, wifi, aula virtual, biblioteca virtual, comunicación mediante la página web.

### **Calidad de servicios educativos**

Es la eficacia ofrecida por la institución educativa, generando satisfacción o insatisfacción en los diversos servicios: académicos, laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza, material bibliográfico, actividades culturales, recreativas y deportivas (Álvarez et al., 2015).

## 2.3. Antecedentes de la investigación

### 2.3.1. A nivel internacional

a. En México, López et al. (2018), en su investigación titulada: “*Gestión directiva: Aproximaciones a un modelo para su organización institucional en la educación media superior en México*”, realizan un estudio sobre gestión directiva y la organización institucional, con el objetivo de estudiar el cambio socioformativo en el ámbito de la cultura institucional, en pro de una reforma de la educación media, generando nuevos modelos institucionales, marcando la importancia de la evaluación de dos aspectos: la evaluación de los procesos y la actividad de los directivos. El estudio fue evaluativo, en una muestra de 702 profesores. Las conclusiones revelan “una importante necesidad de sistematización y homogenización de acciones institucionales”. Se concluye que, para generar el cambio de las instituciones educativas, se necesita una gestión directiva, cimentada sobre la base de un liderazgo que se “capaz de gestionar y promover el talento humano” de los protagonistas.

b. Colombia también es un país que ha despertado bastante expectativa son la gestión institucional. Por ejemplo, J. Martín (2018) trabajó un artículo teórico titulado: “*Calidad educativa en la educación superior colombiana: Una aproximación teórica*”, en el cual sirvió de herramienta heurística, necesaria y útil para la realización de los análisis y la revisión de los documentos seleccionados, referidos a la calidad educativa en este país, cuyos cambios han sido observados desde 1991 hasta los años posteriores: 1914 y 2018: los conceptos y las concepciones tienen relación con los procesos y los registros de acreditación de la educación. Las conclusiones presentan la información, la descripción, los conceptos de la calidad educativa, inclusive los antecedentes de la misma; se concluye que existe evidencia de las

limitaciones del sistema educativo y su calidad, dejando a la vista la necesidad de transformación.

c. Gonzáles (2018), en su investigación titulada: “ *Modelo institucional de gestión universitaria: Universidad Santo Tomás de Colombia*”, ha realizado un estudio, cuyo objetivo es proponer un modelo de gestión, haciendo uso de una metodología participativa, mediante “la técnica de grupos de discusión”, la información fue recabada de los directivos, los docentes y los estudiantes, mediante las matrices de análisis. Se llegó a la conclusión que se produjo el modelo pretendido, el cual articula las funciones, los niveles estructurales, sin perder de vista la misión, la diversidad y la unidad. En conclusión, se logró la unidad, la articulación.

d. En este mismo país, Pérez (2018), en su pesquisa titulada: “ *Políticas educativas en Colombia: En busca de la calidad*”, suscribe las políticas educativas, determinadas para lograr la calidad educativa, remarcando que la Constitución Política de 1991 determinó que la educación tiene dos características: un derecho para todos y servicio público obligatorio, en el sentido de calidad de la educación preescolar, básica y media, sin dejar al margen algún sector social: la población discapacitada. En este contexto, se han analizado las propuestas y las estrategias del Estado, para encontrar la cobertura, la calidad y la formación de los directivos y los docentes.

e. “En el Ecuador, Sarmiento y Vinuesa (2020), en su trabajo de investigación titulado: “*Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: Caso de una Universidad Ecuatoriana*”, estudiaron la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios, cuyo objetivo fue mostrar dicha percepción, en una investigación no experimental, de tipo seccional y descriptiva, se utilizaron encuestas de opinión, en 3,802 y 180 estudiantes de pregrado y de postgrado, respectivamente, fueron estudiadas las dimensiones de la calidad:

“elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. Los resultados mostraron que deberían tomarse medidas correctivas para evitar la migración de los estudiantes a otras instituciones educativas. Se concluye que debe darse una evaluación interna y externa, para mejorar los instrumentos, además se deberían proponer los correspondientes planes de acción.”

f. En Guayaquil, Ecuador, Méndez (2019) realizó su estudio titulado: “*Gestión institucional y calidad de la educación en la unidad educativa Agustín Castro Espinoza. Guayaquil, Guayas, Ecuador*”, con el objetivo de determinar la relación de la gestión institucional y la calidad de la educación, en un tipo de investigación correlacional, método cuantitativo, usando una encuesta y sus respectivos instrumentos, en una muestra de 32 docentes. Los resultados revelan una relación de 0,794; se concluye que las variables referidas guardan una correlación significativa, directa y alta.

### **2.3.2. A nivel nacional**

a. “Izquierdo (2019), en su pesquisa titulada: “*Estrategias de aprendizaje organizacional para mejorar el desempeño de los docentes, directivos docentes y administrativos de la IE Luis López de Mesa*”, hace efectiva su investigación sobre dos variables: la autoevaluación y la calidad de gestión institucional. Tal estudio tiene el objetivo de determinar la relación de las dos variables referidas, en un tipo de investigación básica, un diseño no experimental, en una muestra de 189 participantes: 2, 18, 95 y 74, directores, docentes, estudiantes y padres de familia, respectivamente. Se aplicaron cuatro instrumentos, uno para cada sector muestral, cuyos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, cuyo nivel de confiabilidad fue respectivamente: 0,825; 0,868; 0,880 y 0,873. Los resultados de

la investigación dejaron la evidencia de una relación significativa de  $r_{xy} = 0,869$ ; en conclusión, las dos variables tienen una correlación totalmente positiva.”

b. “Por su parte, Sandoval (2019), en su investigación titulada: *“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”*, realiza su investigación sobre gestión institucional y calidad de servicio, con el objetivo de analizar la relación de las dos variables, dicho estudio fue realizado en una muestra de 200 personas: docentes, personal de apoyo, padres de familia y alumnos de dos instituciones educativas, en una investigación de tipo descriptiva, de corte transversal, no experimental, de enfoque cuantitativo. Se aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento denominado cuestionario. Sus resultados mostraron el 60,7% de grado de correlación de las variables; además, una confianza de 95% en que la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio. En conclusión, las dos variables mantienen una correlación muy significativa.”

c. “Méndez (2019), investiga la gestión educativa y la calidad de la educación, en su pesquisa titulada: *“Gestión institucional y calidad de la educación en la unidad educativa Agustín Castro Espinoza. Guayaquil, Guayas, Ecuador, 2018”*, la cual fue llevada a cabo con el objetivo de determinar la relación de las mismas, en un tipo de investigación correlacional, diseño no experimental, método cuantitativo, usando la técnica de nominada encuesta, el instrumento es un cuestionario, validado mediante juicio de expertos, en una muestra de 32 docentes. Los resultados muestran que el 75% de los encuestados afirman que la gestión institucional es poco adecuada, perciben que la calidad educativa es regular. El estudio concluye que las dos variables en cuestión se relacionan.”

d. “Núñez et al. (2019) realizaron una investigación muy significativa, la cual fue titulada: “*Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*”, se realizó con el objetivo de “determinar la influencia de las competencias administrativas desarrolladas en las directoras sobre la calidad del servicio educativo”, en el ámbito de un modelo positivista, ubicada en el tipo básico, nivel explicativo, diseño transversal, no experimental, con la participación de 155 docentes de nivel inicial, cuya muestra fue determinada en forma probabilística y aleatoria simple; se usaron dos instrumentos (dos escalas de opinión), cuyos datos fueron procesados mediante el análisis de regresión. Los resultados mostraron que el 71,3% de las participantes percibieron que las directoras han desarrollado competencias administrativas; el 85% de las profesoras brindaban servicio de alta calidad; el 12,5% de calidad; se concluye que la influencia de las competencias administrativas sobre la calidad del servicio educativo es el 45,63%.”

e. “Guzmán (2020) realizó su investigación titulada: “*Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una universidad pública, Rímac, 2019*”, esto con el objetivo de establecer la relación de la gestión institucional con la calidad del servicio educativo, siguiendo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional, en una muestra de 85 docentes, mediante la aplicación de dos instrumentos: uno para cada variable; los resultados mostraron una correlación directa de  $Rho = 0,841$ ); en conclusión, el estudio revela una correlación significativa.”

f. “En Huaraz, Espinoza y Vásquez (2019) estudiaron la gestión institucional y el desempeño docente, en su pesquisa titulada: “*Gestión institucional y desempeño docente en la Institución Educativa N° 88325 Nueva Esperanza, Pariacoto, Huaraz, 2019*”, ello con el objetivo de determinar el grado de relación de ambas variables, con un enfoque cuantitativo, de

diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, en una muestra de nueve docentes, a quienes se les aplicó la encuesta y el cuestionario, cuyos resultados mostraron una relación de 0,722. En conclusión, las dos variables tienen una relación muy significativa.”

g. “Vergara et al. (2021), investigan la gestión institucional y la planificación estratégica en su pesquisa titulada: *“Gestión institucional y planificación estratégica en una institución educativa pública del distrito de Jaén, Cajamarca, Perú”*, cuyo objetivo fue determinar la relación de estas variables, en el entorno de un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, descriptivo, correlacional, en una población de 59 participantes, cuyos datos fueron recabados mediante un instrumento validado por el Ministerio de Educación, elaborado según la escala de Likert. Los resultados mostraron una correlación positiva, muy fuerte, de un valor de 0.994. En conclusión, la relación estudiada es muy significativa.”

h. “En Huancavelica, por su parte, A. Castillo (2021) estudió dos variables. La gestión institucional y la calidad de servicio educativo y su investigación fue titulada: *“Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Idelfonso del Distrito de Pueblo Nuevo, 2021”*, cuyo objetivo fue determinar la relación de las mismas; el estudio fue ejecutado en un contexto de un estudio no experimental, de tipos descriptivo y correlacional, en una muestra de 30 estudiantes, mediante la aplicación de dos instrumentos elaborados, uno para cada variable. Los resultados muestran una relación de Rho de Spearman = 0,857. En conclusión, la gestión institucional fortalece la calidad del servicio educativo.”

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

La gestión institucional se relaciona en forma significativa y directa con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.

##### 3.1.2. *Hipótesis específicas*

- ✓ La gestión educativa se relaciona, en forma significativa y directa con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.
- ✓ El liderazgo directivo se relaciona en forma significativa y directa con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.
- ✓ La formación y la capacitación de docentes se relaciona en forma significativa y directa con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.
- ✓ Las tecnologías de información y comunicación se relacionan en forma significativa y directa con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.

### **3.2. Identificación de variables e indicadores**

#### **Variable 1: gestión institucional**

##### **Dimensiones**

- ✓ “Gestión educativa.”
- ✓ “Liderazgo directivo.”
- ✓ “Formación y capacitación.”
- ✓ “Tecnologías de información y comunicación.”

#### **Variable 2: calidad de servicio educativo**

##### **Dimensiones:**

- ✓ “Servicios académicos”
- ✓ “Servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza”
- ✓ “Servicio de préstamo de material bibliográfico”
- ✓ “Servicio de actividades culturales, recreativas y deportivas”
- ✓ “Servicio prestado en la cafetería”
- ✓ “Servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar”
- ✓ “Servicios de salud de la Institución”
- ✓ “Satisfacción general”

### **3.3. Operacionalización de variables y dimensiones**

#### **3.3.1. Operacionalización de la variable: gestión institucional**

**Tabla 1***Operacionalización de la variable gestión institucional*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición instrumental</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición conceptual</b>			
Gestión institucional	Gestión educativa	Necesidades de la IE	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. 8. 9,10, 11, 12, 13	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 13 y 65 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de gestión educativa.” “Totalmente en desacuerdo (1)” “En desacuerdo (2)” “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3)” “De acuerdo (4)” “Totalmente de acuerdo (5)”	Para Bernasconi y Rodríguez (2018), la “gestión institucional es el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y los recursos materiales, humanos y financieros de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados” (p. 29).			
		Comunicación oportuna						
Compromiso con la formación y disciplina estudiantil								
Propuestas para la calidad educativa								
Reuniones de trabajo								
Rendición de cuentas								
Dialogo adecuado y asertivo								
Valoración y reconocimiento de logros								
Liderazgo directivo	Liderazgo directivo	Respeto de las opiniones				14, 15, 16, 17, 18, 19,20, 21, 22	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 9 y 45 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de liderazgo directivo” “Totalmente en desacuerdo (1)”	
		Gestión de procesos de cambio						
		Democracia y participación en toma de decisiones						

---

	Participación en comisiones y proyectos de la IE		“En desacuerdo (2)” “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3)” “De acuerdo (4)” “Totalmente de acuerdo (5)”
	Mecanismos de solución de problemas		
	Capacitación y actualización docentes		“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 8 y 40 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de formación y capacitación”
Formación y capacitación	Información e incentivo para especialización	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	“Totalmente en desacuerdo (1)” “En desacuerdo (2)” “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3)” “De acuerdo (4)” “Totalmente de acuerdo (5)”

---

---

“Tecnologías de información y Comunicación”	Gestión de recurso de internet Aula y biblioteca virtual Uso de la tecnología en la I E	31, 32, 33, 34, 35	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 5 y 25 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de tecnologías de información y comunicación” “Totalmente en desacuerdo (1)” “En desacuerdo (2)” “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3)” “De acuerdo (4)” “Totalmente de acuerdo (5)”

---

### 3.3.2. Operacionalización de la variable: calidad de servicio educativo

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición instrumental</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición conceptual</b>
Calidad de servicio educativo	Servicios Académicos	Exigencia académica Programación de horarios Servicios virtuales Responsabilidad institucional Programación de actividades académicas Planificación curricular	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 8 y 40 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de servicios académicos” “Muy Insatisfecho (1)” “Insatisfecho (2)” “Indiferente (3)” “Satisfecho (4)” “Muy Satisfecho (5)”	Es el grado de cercanía a los objetivos y fines previstos, se asocian a la coherencia de todos los factores que forman parte interviniente del proceso educativo, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la sociedad. La calidad es una propiedad que surge del sistema educativo, es un conjunto de componentes y factores, así como de las relaciones entre ellos (Daza et al., 2019).

Servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza	Uso de mobiliario tecnológico Calidad del laboratorio Disponibilidad de softwares Aulas Espacios libres y áreas verdes Limpieza de la I E	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 7 y 35 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza” “Muy Insatisfecho (1)” “Insatisfecho (2)” “Indiferente (3)” “Satisfecho (4)” “Muy Satisfecho (5)”
Servicio de préstamo de material bibliográfico	Servicio en la biblioteca Información oportuna Horarios Infraestructura Disponibilidad de material	16, 17, 18, 19, 20	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 5 y 25 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de servicio de préstamo de material bibliográfico” “Muy Insatisfecho (1)” “Insatisfecho (2)” “Indiferente (3)” “Satisfecho (4)” “Muy Satisfecho (5)”

Servicio de actividades culturales, recreativas y deportivas	Horarios de funcionamiento de lozas deportivas Calidad de la atención Estado de las instalaciones Disponibilidad de implementos	21, 22, 23, 24	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 20 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de servicio de actividades culturales, recreativas y deportivas” “Muy Insatisfecho (1)” “Insatisfecho (2)” “Indiferente (3)” “Satisfecho (4)” “Muy Satisfecho (5)”
Servicio prestado en la cafetería	Estado de las instalaciones Calidad de la atención al público Horarios de atención adecuados Calidad de productos ofrecidos	25, 26, 27, 28	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 20 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de servicio prestado en la cafetería” “Muy Insatisfecho (1)” “Insatisfecho (2)” “Indiferente (3)” “Satisfecho (4)” “Muy Satisfecho (5)”

“Servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar”	<p>Información sobre servicios</p> <p>Horarios oportunos</p> <p>Comodidad y limpieza de oficinas</p> <p>Cumplimiento de servicios</p> <p>Respeto y amabilidad</p>	29, 30, 31, 32, 33	<p>“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 5 y 25 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar”</p> <p>“Muy Insatisfecho (1)”</p> <p>“Insatisfecho (2)”</p> <p>“Indiferente (3)”</p> <p>“Satisfecho (4)”</p> <p>“Muy Satisfecho (5)”</p>
Servicios de salud de la Institución	<p>Respeto y amabilidad del personal</p> <p>Horarios oportunos</p> <p>Tiempo de espera para la atención</p> <p>Pertinencia de la atención</p>	34, 35, 36, 37	<p>“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 20 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de servicios de salud de la institución”</p> <p>“Muy Insatisfecho (1)”</p> <p>“Insatisfecho (2)”</p> <p>“Indiferente (3)”</p> <p>“Satisfecho (4)”</p> <p>“Muy Satisfecho (5)”</p>

---

Satisfacción general	Nivel de satisfacción	38	“La sumatoria a obtener tiene un valor entre 1 y 5 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de satisfacción general” Muy Insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Muy Satisfecho (5)
----------------------	-----------------------	----	--

---

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

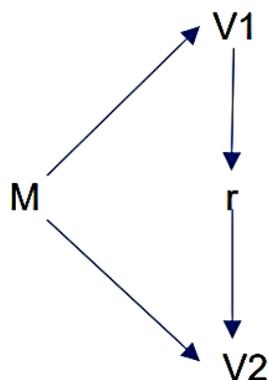
“La investigación se realizó en la red de Instituciones Educativas que pertenecen al Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, ubicada en la provincia de Quispicanchi, región Cusco, Perú, bajo la administración el Gobierno regional del Cusco, fue creada mediante Ley del 2 de enero de 1857, dado en el gobierno del presidente Ramón Castilla. La región del Cusco está situada en la zona sur oriental, en la sierra del Perú, a una altitud de 3300 msnm, se encuentra a 13° 30' 45" latitud Sur y a 71° 58' 33" longitud Oeste (Banco Central de Reserva del Perú, 2022)”

#### 4.2. **Tipo, diseño y nivel de investigación**

El paradigma de investigación empleado en la presente investigación es el positivista que, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018a), el conocimiento generado se valida a través de la experiencia y observación de quien realiza la investigación, este conocimiento tiene la característica de ser verificable y, por lo tanto, se caracteriza por basarse en la experimentación para poder convertirse en un conocimiento científico formal.

“De acuerdo a lo señalado por Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), la investigación es de tipo básico, ya que se fundamenta en teorías para entender y analizar el contexto del problema (CONCYTEC, 2020). Así mismo, fue de enfoque cuantitativo, debido a que se analizaron y relacionaron las mediciones obtenidas mediante métodos estadísticos para establecer un conjunto de conclusiones con relación a las hipótesis de la investigación; respecto al paradigma de la investigación, esta investigación está basada en el paradigma humanista de la calidad educativa, ya que busca comprender cómo la gestión institucional en un entorno

rural influye en el desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo un aprendizaje centrado en el estudiante, autonomía, bienestar emocional, relaciones interpersonales y valores éticos; se prioriza el bienestar y la participación activa de los estudiantes, lo que refleja principios humanistas en la educación. A su vez es de diseño no experimental, porque no se manipularon las variables en estudio. Además, es de alcance o nivel correlacional, de corte transversal, porque se estudia la correlación de las variables con datos recogidos en un solo momento. Dicho diseño se esquematiza la manera siguiente:”



Donde:

“M: muestra”

“V1: gestión institucional”

“V2: calidad de servicio educativo”

“r: relación entre las variables”

#### 4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis son los docentes de las instituciones educativas que pertenecen al Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, ubicada en la provincia de Quispicanchi, región Cusco.

#### **4.4. Población de estudio**

La población está conformada por los 122 docentes, adscritos al Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi-Cusco. Esta red de instituciones educativas es de gestión pública directa, en la cual quedan registrados 122 docentes.

#### **4.5. Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra es 122 docentes, cuyo número es exactamente igual al número de la población. Pues se trabajó con el total de la población, porque el número es pequeño y fácilmente abarcable (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018b).

#### **4.6. Técnicas de selección de la muestra**

La muestra se seleccionó siguiendo parámetros no estadísticos, porque el número es pequeño; además, fue fijada por conveniencia de la investigadora de acuerdo a la disponibilidad y la libre participación de los docentes, respetando los cánones éticos y morales, propios de la investigación científica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018b).

#### **4.7. Técnicas de recolección de información**

“El instrumento utilizado para el desarrollo de la presente investigación fue validado anteriormente con el propósito de recabar la información correspondiente, asimismo, se utilizó la técnica de la encuesta, porque es un estudio cuantitativo, mediante el uso de dos instrumentos: uno para cada variable, los cuales ya han sido validados anteriormente, específicamente por Sandoval (2019). El instrumento que permitió medir la gestión institucional, tiene las dimensiones: *gestión educativa*, con sus respectivos ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13; *liderazgo educativo*, con sus ítems: 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22; *formación y capacitación docente*, cuyos ítems son: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30; *tecnología de información y comunicación*, con sus ítems: 31, 32, 33, 34, 35. Es decir, este instrumento tiene un total de

35 ítems, cuya estructura revela la presencia del tipo Likert, con los valores: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).”

---

#### Datos generales

---

Título:	Encuesta para medir la gestión institucional
Autor:	Sandoval (2019)
Validación:	Validación por expertos
Administrador:	122 docentes
Duración:	20 min
Significación:	El instrumento tiene el objetivo de medir la gestión institucional en docentes adscritos al Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi-Cusco
Estructura:	La encuesta consta de 35 ítems valorados en la siguiente escala: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

---

Nota. Recolección de datos de Sandoval (2019).

“El instrumento destinado para medir la calidad del servicio educativo, tiene 38 ítems y ocho dimensiones: *servicios académicos* con sus ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8; *servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza*, cuyos ítems son: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15; *servicio de préstamo de material bibliográfico*, con sus ítems: 16, 17, 18, 19, 20; *servicios*

*de actividades culturales, recreativas y deportivas*, con sus ítems: 21, 22, 23, 24; *servicios de cafetería*, con sus ítems: 25, 26, 27, 28; *servicios en el área de desarrollo humano y bienestar*, con sus ítems: 29, 30, 31, 32, 33; *servicios de salud*, con sus ítems: 34, 35, 36, 37; *satisfacción general*, con un solo ítem: 38. Los valores ha sido elaborados con la escala tipo Likert: muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), indiferente (3), satisfecho (4), muy satisfecho (5).”

---

### Datos generales

---

Título:	Encuesta para medir la calidad de servicio educativo
Autor:	Sandoval (2019)
Validación:	Validación por expertos
Administrador:	122 docentes
Duración:	25 min
Significación:	El instrumento tiene el objetivo de medir la calidad del servicio educativo en docentes adscritos al Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi-Cusco
Estructura:	La encuesta consta de 38 ítems valorados en la siguiente escala:  Muy Insatisfecho (1)  Insatisfecho (2)  Indiferente (3)  Satisfecho (4)  Muy Satisfecho (5)

---

Nota. Recolección de datos de Sandoval (2019).

#### **4.8. Técnicas de análisis en interpretación de la información**

“Para el análisis y la interpretación de la información recabada, se utilizaron técnicas descriptivas e inferenciales mediante las cuales se elaboró una matriz utilizando el programa Excel; luego, los mismos datos serán trabajados en el programa SPSS, con el que se elaboraron las tablas de frecuencia con el propósito de realizar los análisis, las interpretaciones. Posteriormente, se utilizó el estadístico de correlación para la comprobación de la hipótesis: general y las específicas.”

#### **4.9. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas**

“Para la prueba de hipótesis, se procedió a realizar el análisis de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, cuyos resultados verificaron que la distribución de los datos no es normal, por lo que se utilizó el coeficiente no paramétrico Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis de la investigación.”

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Análisis descriptivo de los datos demográficos

De acuerdo con la tabla 3, el género de los participantes estuvo conformado por un 54,9% de hombres y un 45,1% de mujeres, los mismos que representan 67 hombres y 55 mujeres, respectivamente. El número de hombres es mayor que el de las mujeres, significa que predomina la opinión de los varones.

**Tabla 3**

*Estadísticos descriptivos del género de los participantes*

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	67	54,9%	52,2
Femenino	55	45,1%	100
Total	122	100,0%	

**Nota:** Elaboración propia

“En la tabla 4 se presentan los datos sobre el nivel de trabajo en el cual trabajan los docentes. La distribución porcentual es la siguiente: el 53,3% de los participantes labora en el nivel primario; el 42,6% labora en el nivel secundario y el 4,1% labora en el nivel inicial. Significa que el número mayor de docentes se ubica en el nivel primario.”

**Tabla 4**

*Estadísticos descriptivos del nivel de trabajo*

Nivel de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primario	65	53,3%	51,5
Secundario	52	42,6%	94,8
Inicial	5	4,1%	100,0
Total	122	100,0%	

**Nota:** Elaboración propia

## 5.2. Resultados descriptivos por dimensiones y variables

### a. Resultados de la variable gestión institucional

“Según estos resultados, para la variable de gestión institucional, el 36,1% de los profesores considera que es de nivel bajo; el 32,0% cree que es de nivel medio; mientras que el 32,0% considera que tiene un alto nivel. Esto quiere decir que la percepción general de la gestión institucional es de nivel bajo.”

**Tabla 5**

*Estadísticos descriptivos de la variable gestión institucional*

Nivel de gestión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	44	36,1	36,1
Nivel medio	39	32,0	68,0
Nivel alto	39	32,0	100,0
Total	122	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

“Según la tabla 6, los resultados muestran que el 33,6% de los maestros perciben que la gestión educativa, dentro de la variable gestión institucional, es de nivel bajo; el 36,1% cree que es de nivel medio y el 30,3% cree que es de nivel alto.”

“Según estos datos, se observa que la mayoría de docentes consideran que existe un nivel medio de gestión educativa, es decir, que la mayor cantidad de docentes no están de acuerdo ni en desacuerdo sobre que la IE logra cumplir las necesidades que tiene. Lo mismo sucede con la percepción sobre la información de los logros de la IE, puesto que los docentes no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento de este ítem. Por otro lado, los profesores están de acuerdo con que, en las reuniones de trabajo con el director, se respetan sus opiniones.”

**Tabla 6***Estadísticos descriptivos de la dimensión gestión educativa*

Nivel de gestión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	41	33,6	33,6
Nivel medio	44	36,1	69,7
Nivel alto	37	30,3	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia.

“Según la tabla 7, se puede observar que el 32,0% de profesores perciben el liderazgo directivo, dentro de la variable gestión institucional, como bajo; por otro lado, el 34,4% lo considera de nivel medio; mientras que el 33,6% considera que tiene un nivel alto.”

“Por lo que se puede inferir que la mayoría de docentes consideran que el liderazgo directivo de la IE se encuentra en un nivel medio, esto se da en cuanto a liderazgo de los cambios educativos, a la democracia por parte del director, la facilidad de participación que tienen los docentes, y el liderazgo para la resolución de problemas institucionales; puesto que los docentes no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo.”

**Tabla 7***Estadísticos descriptivos de la dimensión liderazgo directivo*

Nivel de liderazgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	39	32,0	32,0
Nivel medio	42	34,4	66,4
Nivel alto	41	33,6	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

“Según la tabla 8, los resultados evidencian que el 34,4% de los docentes consideran que la **formación y capacitación docente** tiene un bajo nivel; el 36,9 considera que es de nivel medio; mientras que el 28,7% considera que tiene un alto nivel.”

“Esto quiere decir que la mayoría de docentes consideran que tienen un nivel medio y bajo en cuanto a la formación y capacitación docente, ya que los docentes no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que el comité directivo promueve la actualización pedagógica, a que se ejecutan jornadas pedagógicas que evalúan el trabajo educativo, y a que el director promueve capacitaciones para todo el personal.”

### **Tabla 8**

#### *Estadísticos descriptivos de la dimensión formación y capacitación*

Nivel de formación y capacitación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	42	34,4	34,4
Nivel medio	45	36,9	71,3
Nivel alto	35	28,7	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

“De acuerdo a la tabla 9, el 43,4% de los docentes consideran que la **gestión de las tecnologías de información y comunicación** tiene un nivel bajo; el 32,8% considera que tiene nivel medio; mientras que el 23,8% considera que tiene un nivel alto.”

Esto quiere decir que la percepción mayoritaria es de un nivel bajo, lo cual se evidencia porque los docentes indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con respecto al uso de las TIC para el desarrollo académico de la IE, puesto que no todos los docentes trabajan con biblioteca virtual ni refuerzan los contenidos a través del aula virtual. Por otro lado, con respecto a si la IE emplea la información en Cybertesis de las universidades y si es que se comunica con

los padres mediante la página web, la mayoría de docentes indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo, ubicando su percepción en el nivel bajo con respecto a esta dimensión

**Tabla 9**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión tecnología, información y comunicación*

Nivel de información y comunicación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	53	43,4	43,4
Nivel medio	40	32,8	76,2
Nivel alto	29	23,8	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

**b. Resultados de la variable calidad del servicio educativo**

“Según la tabla 10, para la variable calidad de servicio educativo, los resultados evidencian que el 33,6% de los docentes consideran que la calidad es de un bajo nivel; el 36,1% creen que es de nivel medio; y el 30,3% consideran que es de un alto nivel. Lo cual indica que los docentes, en su mayoría, perciben que la calidad del servicio educativo tiene un nivel medio.”

**Tabla 10**

*Estadísticos descriptivos de la variable servicio educativo*

Nivel de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	41	33,6	33,6
Nivel medio	44	36,1	69,7
Nivel alto	37	30,3	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

“Según la tabla 11, acerca de los **servicios académicos**, el 35,2% considera que son de nivel bajo, el 37,7% considera que son de nivel medio, y el 27,0 los considera de alto nivel.”

Por lo tanto, la mayoría tiene una percepción de los servicios académicos que cumplen a nivel medio. Esto se da porque los docentes se encuentran indiferentes sobre la exigencia académica de la IE, la programación de horarios, los servicios del campus virtual o sobre la responsabilidad y metodología de sus colegas docentes. Lo mismo sucede sobre la percepción del trato hacia los estudiantes y las programaciones de las actividades curriculares, además de la objetividad al momento de calificar y la presentación personal e higiene de sus colegas.

**Tabla 11**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios académicos*

Nivel de servicios académicos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	43	35,2	35,2
Nivel medio	46	37,7	73,0
Nivel alto	33	27,0	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

“De acuerdo a la tabla 12, los resultados de las dimensiones dentro de la variable **calidad de servicio educativo**, evidencian que el 38,5% de los profesores consideran que hay **servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza** de bajo nivel; el 36,1% cree que son de nivel medio; y el 25,4 cree que son de nivel alto.”

“En este caso, la percepción general es de nivel medio con respecto a los servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza, puesto que los docentes se encuentran insatisfechos e indiferentes con respecto al uso del campus virtual, la calidad de los equipos y materiales, la disponibilidad de *software*, la infraestructura de las clases, la limpieza y estado de los espacios institucionales, y la cantidad de zonas verdes.”

**Tabla 12**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de laboratorio, infraestructura, mantenimiento y limpieza*

Nivel de servicios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	47	38,5	38,5
Nivel medio	44	36,1	74,6
Nivel alto	31	25,4	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

“De acuerdo a la tabla 13, el 44,3% de docentes considera que el **servicio de préstamo de material bibliográfico**, dentro de la variable **calidad de servicio educativo**, es de nivel bajo; el 28,7 creen que es de nivel medio; y el 27,0 considera que es de nivel alto.”

Esto quiere decir que la percepción mayoritaria es de nivel bajo con respecto a este servicio, puesto que los docentes se encuentran insatisfechos e indiferentes en cuanto al servicio recibido en la biblioteca, la información de nuevas adquisiciones, los horarios de atención, la infraestructura de la biblioteca y su limpieza, además de la disponibilidad de material.

**Tabla 13**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de préstamos de material bibliográfico*

Nivel de servicios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	54	44,3	44,3	44,3
Nivel medio	35	28,7	28,7	73,0
Nivel alto	33	27,0	27,0	100,0
Total	122	100,0	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

“Según la tabla 14, de los resultados, el 33,6% de docentes consideran que los **servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas**, correspondientes a la variable **calidad de**

**servicio educativo**, son de nivel bajo; el 34,4 creen que son de nivel medio; y el 32,0 consideran que son de nivel alto.”

Esto quiere decir que la mayoría de docentes percibe una calidad media en los servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas. Se puede evidenciar en la cantidad de docentes que no tienen observaciones ni positivas ni negativas en cuanto a los horarios disponibles para las actividades deportivas, la atención recibida, el estado de la infraestructura y la disponibilidad de recursos; puesto que la mayoría indicó ser indiferente.”

**Tabla 14**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas*

Nivel de servicios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	41	33,6	33,6
Nivel medio	42	34,4	68,0
Nivel alto	39	32,0	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

“Según la tabla 15, sobre los **servicios de cafetería**, dentro de la variable **calidad de servicio educativo**, el 37,7% de los docentes consideran que son de nivel bajo; el 36,1% creen que son de nivel medios; mientras que el 26,2% de los profesores consideran que tienen un alto nivel.”

Esto indica que la mayoría de docentes consideran que los servicios de cafetería son de nivel bajo, seguido cercanamente por un nivel medio de calidad. Con respecto a la percepción sobre las instalaciones físicas de la cafetería y la atención recibida en el lugar, los docentes

indicaron ser indiferentes. De la misma forma, indicaron ser indiferentes a la conveniencia de los horarios y la calidad de alimentos y bebidas disponibles dentro de la cafetería.

**Tabla 15**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de cafetería*

Nivel de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	46	37,7	37,7
Nivel medio	44	36,1	73,8
Nivel alto	32	26,2	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

“Según la tabla 16, los resultados demuestran que el 34,4% de los docentes creen que los **servicios en el área de desarrollo humano y bienestar**, pertenecientes a la variable **calidad de servicio educativo**, son de nivel bajo; el 41,0% consideran que tienen nivel medio; y el 26,6% creen que tienen un alto nivel.”

Esto se puede interpretar de forma en que los docentes opinan, mayoritariamente, que los servicios en el área de desarrollo humano y bienestar son de una calidad media; esto se debe a que la información de los servicios prestados, los horarios ofrecidos, las instalaciones físicas, el cumplimiento de los servicios ofertados, y la amabilidad y respeto del personal que labora en esta área no deja satisfechos ni insatisfechos a los docentes, optando por una opinión de indiferencia en cuanto a estos indicadores.

**Tabla 16**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios en el área de desarrollo humano y bienestar*

Nivel de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	42	34,4	34,4	34,4
Nivel medio	50	41,0	41,0	75,4
Nivel alto	30	24,6	24,6	100,0
Total	122	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

“Según lo obtenido y detallado en la tabla 17, dentro de la variable **calidad de servicio educativo**, para el 45,9% de profesores, los **servicios de salud** son de bajo nivel; el 27,0% consideran que son de nivel medio; mientras que el 27,0% creen que son de nivel alto.”

Esto indica que la mayoría de docentes consideran que hay un bajo nivel de calidad en servicios de salud. Esos indicaron que son indiferentes a la amabilidad del personal de servicio de salud, al horario en el que se prestan los servicios, al tiempo de espera de acceso al servicio y la capacitación del personal.

**Tabla 17**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de salud*

Nivel de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	56	45,9	45,9
Nivel medio	33	27,0	73,0
Nivel alto	33	27,0	100,0
Total	122	100,0	

**Nota:** Elaboración propia.

“De acuerdo a la tabla 18, en los resultados, el 57,4% de los docentes tiene un nivel bajo en **satisfacción general**, perteneciente a la variable **calidad de servicio educativo**; el 22,1% tiene un nivel medio; y el 20,5% tiene un nivel alto de satisfacción general.”

“La mayoría de docentes indicó que el nivel de satisfacción general en cuanto a la calidad de servicio educativo es bajo, puesto que se consideran insatisfechos e indiferentes en cuanto a la calidad que provee la IE.”

### **Tabla 18**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión satisfacción general*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	70	57,4	57,4
Nivel medio	27	22,1	79,5
Nivel alto	25	20,5	100,0
Total	122	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

### **5.3. Análisis inferencial y prueba de hipótesis**

#### *a. Prueba de normalidad de la gestión educativa y la calidad de servicio educativo*

#### **Prueba de hipótesis**

“H<sub>0</sub>: la distribución de datos es normal”

“H<sub>1</sub>: la distribución de datos no es normal”

#### **Regla de decisión**

Si  $p > 0,05$  Se acepta H<sub>0</sub>

Si  $p < 0,05$  Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

## Interpretación

“Según el análisis de normalidad, que se llevó a cabo mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, el valor de p para la variable de gestión educativa fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que la distribución de los datos no es normal. Además, el valor de p para esta variable también fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que significa que la distribución no es normal. Debido a esta distribución observada en la tabla 19, el análisis de correlación se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman.”

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad de la gestión educativa y la calidad de servicio educativo.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p valor
Gestión educativa	0,237	122	0,000
Calidad del servicio educativo	0,222	122	0,000

*Nota:* Elaboración propia

### *b. Análisis de correlación para la gestión educativa y la calidad de servicio educativo*

#### **Prueba de hipótesis**

“H<sub>0</sub>: la gestión educativa no se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

“H<sub>1</sub>: la gestión educativa se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

#### **Regla de decisión**

Si  $p > 0,05$  Se acepta H<sub>0</sub>

Si  $p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

### Interpretación

“El análisis de correlación, que se muestra en la tabla 20 y se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman, indica que existe una relación del 48,4% entre la variable de gestión educativa y la variable de calidad del servicio educativo. Además, el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir, existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Según el valor  $\rho = 0,484^{**}$ , la relación fue directa y moderada, lo que significa que una buena gestión educativa en la institución se traduce en una mejor calidad del servicio educativo.”

**Tabla 20**

*Análisis de correlación para la gestión educativa y la calidad de servicio educativo.*

	Calidad del servicio educativo		
	Rho de Spearman	p valor	N
Gestión educativa	0,484**	0,000	122

*Nota:* Elaboración propia

### c. Prueba de normalidad del liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo

#### Prueba de hipótesis

“ $H_0$ : la distribución de datos es normal”

“ $H_1$ : la distribución de datos no es normal”

#### Regla de decisión

“Si  $p > 0,05$  Se acepta  $H_0$ ”

“Si  $p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ ”

### Interpretación

“Según el análisis de normalidad presentado en la tabla 21, que se llevó a cabo mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, el valor de  $p$  para la variable de liderazgo directivo fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que la distribución de los datos no es normal. Además, el valor de  $p$  para la variable de calidad del servicio educativo también fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que significa que la distribución no es normal. Debido a esto, el análisis de correlación se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman.” *Prueba de normalidad del liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo.*

**Tabla 21**

*Prueba de normalidad del liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p valor
Liderazgo directivo	0,313	122	0,000
Calidad del servicio educativo	0,222	122	0,000

*Nota:* Elaboración propia

#### *d. Análisis de correlación para el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo*

##### **Prueba de hipótesis**

“ $H_0$ : el liderazgo directivo no se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

“ $H_1$ : el liderazgo directivo se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

**Regla de decisión**

Si  $p > 0,05$  Se acepta  $H_0$

Si  $p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

**Interpretación**

“El análisis de correlación presentado en la tabla 22, que se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman, indica que existe una relación del 32,4% entre la variable de liderazgo directivo y la variable de calidad del servicio educativo. Además, el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir, existe una relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. En base al valor de  $Rho = 0.324$ , la relación fue directa y baja, lo que significa que un buen liderazgo directivo en la institución se traduce en una mejor calidad del servicio educativo.”

**Tabla 22**

*Análisis de correlación para el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo.*

	Calidad del servicio educativo		
	Rho de Spearman	p valor	N
Liderazgo directivo	0,324**	0,000	122

*Nota:* Elaboración propia

***e. Prueba de normalidad de la formación y capacitación de docente y la calidad de servicio educativo***

**Prueba de hipótesis**

“ $H_0$ : la distribución de datos es normal”

“ $H_1$ : la distribución de datos no es normal”

**Regla de decisión**

“Si  $p > 0,05$  Se acepta  $H_0$ ”

“Si  $p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ ”

**Interpretación**

“De acuerdo con el análisis de normalidad presentado en la Tabla 23, que se llevó a cabo mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, el valor de  $p$  para la variable de formación y capacitación de docente fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que la distribución de los datos no es normal. Además, el valor de  $p$  para la variable de calidad del servicio educativo fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que también revela que la distribución no es normal. Debido a esto, el análisis de correlación se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman.”

**Tabla 23**

*Prueba de normalidad de la formación y capacitación de docente y la calidad de servicio educativo.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p valor
Formación y capacitación de docente	0,222	122	0,000
Calidad del servicio educativo	0,226	122	0,000

**Nota:** Elaboración propia

*f. Análisis de correlación para la formación y capacitación de docente y la calidad de servicio educativo*

**Prueba de hipótesis**

“H<sub>0</sub>: La formación y capacitación de docente no se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

“H<sub>1</sub>: La formación y capacitación de docente se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

**Regla de decisión**

Si  $p > 0,05$  Se acepta H<sub>0</sub>

Si  $p < 0,05$  Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

**Interpretación**

“El análisis de correlación presentado en la Tabla 24, que se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman, indica que existe una relación del 51,3% entre la variable de formación y capacitación de docente y la variable de calidad del servicio educativo. Además, el valor de p fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir, existe una relación significativa entre la formación y capacitación de docente y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Según el valor  $Rho = 0.513$ , la relación fue directa y moderada, lo que significa que una buena formación y capacitación de docente en la institución se traduce en una mejor calidad del servicio educativo.”

**Tabla 24**

*Análisis de correlación para la formación y capacitación de docente y la calidad de servicio educativo.*

	Calidad del servicio educativo		
	Rho de Spearman	p valor	N
Formación y capacitación de docente	0,513	0,000	122

*Nota:* Elaboración propia

***g. Prueba de normalidad de las tecnologías de información y comunicación y la calidad de servicio educativo***

**Prueba de hipótesis**

“H<sub>0</sub>: la distribución de datos es normal”

“H<sub>1</sub>: la distribución de datos no es normal”

**Regla de decisión**

“Si  $p > 0,05$  Se acepta H<sub>0</sub>”

“Si  $p < 0,05$  Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>”

**Interpretación**

“Según el análisis de normalidad presentado en la Tabla 25, que se llevó a cabo mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, el valor de p para la variable de tecnologías de información y comunicación fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que la distribución de los datos no es normal. Además, el valor de p para la variable de calidad del servicio educativo también fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que también revela que la distribución no es normal. Debido a esto, el análisis de correlación se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman.”

**Tabla 25**

*Prueba de normalidad de las tecnologías de información y comunicación y la calidad de servicio educativo.*

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estadístico	gl	p valor
Tecnologías de información y comunicación		0,222	122	0,000
Calidad del servicio educativo		0,277	122	0,000

*Nota:* Elaboración propia

***h. Análisis de correlación para las tecnologías de información y comunicación y la calidad de servicio educativo***

**Prueba de hipótesis**

“H<sub>0</sub>: las tecnologías de información y comunicación no se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

“H<sub>1</sub>: las tecnologías de información y comunicación se relacionan, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

**Regla de decisión**

Si  $p > 0,05$  Se acepta H<sub>0</sub>

Si  $p < 0,05$  Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

**Interpretación**

“El análisis de correlación presentado en la Tabla 26, que se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman, indica que existe una relación del 43,4% entre la variable de

tecnologías de información y comunicación y la variable de calidad del servicio educativo. Además, el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir, existe una relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Según el valor de  $Rho = 0,434$ , indica que la relación fue directa y moderada, lo que significa que buenas tecnologías de información y comunicación en la institución se traducen en una mejor calidad del servicio educativo.”

**Tabla 26**

*Análisis de correlación para las tecnologías de información y comunicación y la calidad de servicio educativo.*

		Calidad del servicio educativo		
		Rho de Spearman	p valor	N
Tecnologías de información y comunicación	de y	0,434**	0,000	122

*Nota:* Elaboración propia

*i. Prueba de normalidad de la gestión institucional y la calidad de servicio educativo*

**Prueba de hipótesis**

“ $H_0$ : la distribución de datos es normal”

“ $H_1$ : la distribución de datos no es normal”

**Regla de decisión**

“Si  $p > 0,05$  Se acepta  $H_0$ ”

“Si  $p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ ”

### Interpretación

“Según el análisis de normalidad presentado en la tabla 27, que se llevó a cabo mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, el valor de p para la variable de gestión institucional fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que la distribución de los datos no es normal. Además, el valor de p para la variable de calidad del servicio educativo también fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que también revela que la distribución no es normal. Debido a esto, el análisis de correlación se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman.”

**Tabla 27**

*Prueba de normalidad de la gestión institucional y la calidad de servicio educativo.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p valor
Gestión institucional	0,237	122	0,000
Calidad del servicio educativo	0,222	122	0,000

*Nota:* Elaboración propia

#### *j. Análisis de correlación para la gestión institucional y la calidad de servicio educativo*

##### **Prueba de hipótesis**

“H<sub>0</sub>: la gestión institucional no se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

“H<sub>1</sub>: la gestión institucional se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

##### **Regla de decisión**

“Si  $p > 0,05$  Se acepta H<sub>0</sub>”

“Si  $p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ ”

### **Interpretación**

“El análisis de correlación presentado en la tabla 28, que se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman, indica que existe una relación del 63,6% entre la variable de gestión institucional y la variable de calidad del servicio educativo. Además, el valor de p fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir, existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Por otro lado, de acuerdo al valor del coeficiente igual a 0,494 indica que la relación fue directa y moderada, lo que significa que una buena gestión institucional en la institución se traduce en una mejor calidad del servicio educativo.”

**Tabla 28**

*Análisis de correlación para la gestión institucional y la calidad de servicio educativo.*

	Calidad del servicio educativo		
	Rho de Spearman	p valor	N
Gestión institucional	0,494**	0,000	122

### **5.4. Discusión**

“En la presente investigación, se han trabajado cinco hipótesis: una general y cuatro específicas. La hipótesis general es: la gestión institucional se relaciona, en forma significativa, con la calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Por su parte, las hipótesis específicas son: a) la gestión educativa se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los

docentes; b) el liderazgo directivo se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes; c) la formación y la capacitación de docentes se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes; d) las tecnologías de información y comunicación se relacionan, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes.”

“En cuanto a la hipótesis general, según el coeficiente de Rho Spearman, la gestión institucional y la variable: calidad del servicio educativo, se relacionan en el 48.4%. Por otro lado, se observa que el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; es decir, la gestión educativa se relaciona, de forma sustancial, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Asimismo, se observa que la relación fue directa; lo cual significa que mientras en la institución se mantenga una buena gestión educativa, la calidad del servicio educativo también será mejor. Estos resultados son similares con los obtenidos por Sandoval (2019), quien concluyó que la gestión institucional se relaciona sustancialmente con la calidad del servicio educativo, con un grado de correlación del 60,7%; del mismo modo, se obtuvo un valor de  $p = 0,00$ , aceptando así la hipótesis planteada en la investigación. De igual manera, los resultados obtenidos en esta investigación son similares con los obtenidos por (Méndez, 2019), quien afirma que existe una asociación entre la gestión institucional y la calidad de la educación, se afirma esto ya que el valor de  $r = 0,794$  y el de  $p = 0,000$ .”

Los resultados del estudio presentado, respaldan lo sostenido por la teoría de la gestión institucional, planteado por Bernasconi y Rodríguez (2018), quienes definen a la gestión institucional como un bagaje de políticas y mecanismos diversos orientados a organizar las

acciones, así como también los recursos de una organización, teniendo como horizonte los objetivos de la institución. En el caso de la investigación presentada, se puede verificar que la gestión educativa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio educativo ofrecido, lo que se sugiere que la manera en la que se organiza la educación, así como su correcta y adecuada administración, genera un impacto importante en la calidad ofrecida.

Siguiendo la línea de la teoría de la gestión institucional, la definición Méndez (2019), afirma que esta variable, tiene que ver con la gestión de comisiones, actividades pedagógicas, consejos y otras acciones de tipo administrativas, con la finalidad de lograr la calidad funcional; este planteamiento, se relaciona con los hallazgos evidenciados en los resultados anteriores. Los hallazgos anteriormente descritos, la gestión educativa posee una relación significativa con la calidad de la educación, esto sugiere que tanto las actividades educativas y las acciones administrativas, las cuales son componentes de la gestión institucional, tienen un impacto positivo en el servicio educativo prestado.

Además, dentro de estos mismos planteamientos, resulta interesante resaltar las afirmaciones de Arévalo (2021), quien plantea que la administración institucional, sirve de base para la gestión educativa de las instituciones. Esto resulta relevante para los hallazgos de nuestro estudio, debido a que, de manera general, los resultados presentados respaldan las definiciones y las conceptualizaciones teóricas presentadas, destacando que una gestión educativa adecuada y eficiente mejora de forma significativa la calidad del servicio educativo, en este caso en el Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco en 2021.

Respecto a la primera hipótesis específica, mediante el coeficiente de Rho Spearman. Este análisis muestra que la dimensión gestión educativa y la variable calidad del servicio educativo se relacionan en el 48,4%. Por otro lado, se observa que el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p$

$< 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; es decir, la gestión educativa se relaciona, en forma sustancial, con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Asimismo, se observa que la relación fue directa; significa que mientras en la institución se mantenga una buena gestión educativa, la calidad del servicio educativo también será mejor. Estos hallazgos se pueden contrastar con lo obtenidos por Sandoval (2019), quien, por los resultados de investigación, afirmó que la gestión educativa se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio educativo, con un grado de correlación del 44,7% y un valor de  $p = 0,000$ , aceptando así la hipótesis planteada en la investigación.

Respecto a la segunda hipótesis específica, realizado mediante el coeficiente de Rho Spearman; este análisis revela que la dimensión liderazgo directivo y la variable calidad del servicio educativo se relacionan en el 32,4%; además, se observa que el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, el liderazgo directivo se relaciona, en forma sustancial, con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Estos resultados son similares a los obtenidos por Sandoval (2019), quien dedujo que el liderazgo directivo se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio educativo, con un grado de correlación de 56,3%; el valor de  $p = 0,00$ , razón por la cual se aceptó la hipótesis de la investigación.

Con todo ello, dentro de la teoría de la gestión institucional educativa, el enfoque de liderazgo educativo, ofrece un panorama de como este puede impactar en varios de los aspectos de la gestión y calidad de servicio educativo. Los resultados señalados con anterioridad, se alinean con el enfoque de liderazgo educativo, según el cual, esta variable desempeña un papel

fundamental en la mejora de la calidad educativa, en tal sentido, los hallazgos respaldan este planteamiento.

Tal como menciona Mendoza (2018), el liderazgo directivo se vincula de manera directa con la gestión educativa en las instituciones escolares. Los resultados de este estudio refuerzan la idea de que la manera en cómo se lidera y se gestiona la institución puede influir de manera significativa en la calidad del servicio educativo.

Por otro lado, dentro de este mismo enfoque, Ruiz (2021), el liderazgo directivo no solamente se relaciona con la gestión educativa, sino que además, mejora también el manejo administrativo de la educación. La mejora de la gestión administrativa, podría encontrarse vinculada a la relación hallada entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo ofrecido, de manera que una gestión administrativa, efectiva y eficiente, puede contribuir a mejorar la calidad educativa, tal como indican los resultados.

Por otro lado, según señala Martínez (2018), dentro de este enfoque teórico, se explica la motivación, así como también la satisfacción de los protagonistas, en este caso, los docentes. En el marco de los resultados obtenidos, la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo, puede asociarse a que el liderazgo influye en la motivación y satisfacción de los docentes. Esto sugiere que la calidad del trabajo docente, puede encontrarse positivamente afectado y, como consecuencia, la calidad del servicio educativo que prestan.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, por medio del coeficiente de Rho Spearman; además, muestra que la dimensión formación y capacitación de docente, y la variable calidad del servicio educativo se relacionan en el 51,3%. También se observa que el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo cual se concluye que la formación y capacitación de docente se relaciona,

en forma sustancial, con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Además, la relación fue directa; quiere decir que mientras en la institución se mantenga una buena formación y capacitación de docente, la calidad del servicio educativo también será mejor. Estos resultados son similares con los obtenidos por Sandoval (2019), quien afirma que la formación y la capacitación docente se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, ello con un grado de correlación del 54,0%; del mismo modo el valor de  $p = 0,000$ , por lo cual se aceptó la hipótesis de la investigación.

Los resultados obtenidos, evidencian una relación significativa entre la formación y capacitación docente y la calidad educativa. De esta manera, estos hallazgos se encuentran en línea con la teoría que pondera la importancia de la formación continua. Los resultados, destacan la relevancia de la preparación para el desenvolvimiento adecuado de los docentes, lo cual, es un aspecto fundamental para brindar una educación de calidad.

Dentro del enfoque teórico de capacitación, menciona Delgado (2019), la formación y capacitación tanto de los directivos como de los docentes, son un factor esencial para realizar un servicio educativo de calidad en profesores y estudiantes a partir de modelos y competencias digitales. Esto resulta relevante en un entorno en el cual, se presenta un enfrentamiento constante a desafíos cambiantes. La capacitación, permite a los docentes y líderes educativos, adaptarse a innovadoras modalidades de enseñanza modernas, de manera que se puedan generar cambios, tal como afirma Ramos y López (2019).

Así, los resultados hallados en la investigación muestran una relación importante entre la formación y capacitación de docentes, y la calidad del servicio educativo, esto se alinea de manera coherente y guarda correspondencia con el enfoque descrito con anterioridad. La

relación directa encontrada en los resultados, sugiere que a medida que se mantenga y mejore la formación y capacitación de los docentes en la institución, la calidad de los servicios educativos brindados manifiesta una tendencia a ser mejor.

El hecho de que la capacitación docente es fundamental para generar cambio en los procesos de las estructuras educativas se refleja en los resultados. En tal sentido, la relación significativa, evidenciada a partir del valor  $p = 0,000$ , indica que esta formación, no solamente es cuestión de adquirir habilidades técnicas, sino, además, de poder adaptar la educación de manera adecuada y eficiente a las demandas de un contexto cambiante. Así, los resultados hallados en la investigación, guardan una sustancial coincidencia con la teoría que destaca el enfoque de capacitación, al ponderar la formación y capacitación de los docentes en pro de la mejora de la calidad del servicio educativo.

En lo que respecta a la cuarta hipótesis, mediante el coeficiente de Rho Spearman, cuyo coeficiente muestra que la dimensión tecnologías de información y comunicación, y la variable: calidad del servicio educativo se relacionan en el 43,4%; además, se observa que el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; es decir, las tecnologías de información y comunicación se relacionan, en forma sustancial, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Se observa también que la relación fue directa, lo que quiere decir que mientras en la institución se tengan buenas tecnologías de información y comunicación, la calidad del servicio educativo también será mejor. Estos resultados se pueden comparar con lo obtenidos por Sandoval (2019), quien en su investigación dedujo que el uso de tecnologías de información y comunicación se relacionan significativamente con la calidad de servicio educativo, con un grado de correlación del 80,7%, también se obtuvo un valor de  $p =$

0,00, aceptándose así la hipótesis planteada en la investigación. Por lo que, son resultados muy similares.

Los resultados encontrados, se alinean con la teoría relacionada a la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, la cual enfatiza, según Cabero y Martínez (2019), que las TIC tienen que ver con el crecimiento y el desarrollo de las habilidades digitales. Los hallazgos respaldan la noción de que las instituciones educativas promuevan las competencias tecnológicas con el personal docente, lo cual puede sugerir una asociación positiva entre las TIC y la calidad del servicio educativo brindado. Es importante que los docentes se encuentren bien preparados y sean competentes en el uso de las TIC, para aprovechar al máximo el potencial manifestado en el aula.

Por otro lado, Montoya y Gonzáles (2019), siguiendo esta misma línea teórica, señalan que las TIC implican una comprensión de la función comunicativa y racional de los docentes. Esta comprensión es importante para que los docentes hagan uso eficiente de este recurso de manera que puedan mejorar su capacidad para las prácticas docentes que involucren esta herramienta, lo que, tal como muestran los resultados, se relaciona con la calidad del servicio educativo.

Es necesario mencionar que, durante el proceso de investigación, se han presentado ciertas limitantes, en primer lugar, se debe señalar el factor tiempo, el cual, ha tenido que ser muy bien organizado para llevar a cabo todos los procesos requeridos durante el desarrollo de la investigación. De esta manera, la recolección de los datos, la construcción de la base de datos y su posterior sistematización, han sido un reto en la realización del estudio.

Por otro lado, como acontece también en investigaciones realizadas en esta área temática y con una metodología similar, garantizar la calidad de los datos extraídos es un reto de

constante, debido a que estos pueden estar sujetos a ciertas limitaciones, como, por ejemplo, son los errores en las respuestas ofrecidas, recopilados a partir de las encuestas, problemas de ciertos sesgos por parte de docentes —lo cual es un aspecto que no se puede controlar, debido a que forma parte inherente de la constitución como seres humanos insertos en una diversidad de pensamientos diferentes— y, por último, en muchos casos, la falta de precisión en las respuestas de los encuestados, debido a que pueden surgir algunas disonancias, han sido limitantes que se han podido manifestar durante la investigación.

Es necesario señalar además, que, a partir del año 2021, el planeta entero se ha visto sacudido por la pandemia de la COVID-19, el contexto en el que se ha realizado la investigación, por supuesto, no ha sido exento de su influencia, por lo tanto, considerar la situación problemática dentro de este marco, que aún manifiesta sus efectos, debido a su más o menos reciente aparición, ha sido una limitante de sustancial importancia y es quizá uno de los aspectos que han podido generar cierta disonancia cognitiva en los encuestados.

Por otro lado, para la selección de la muestra, se han considerado a los docentes de la institución, debido a su conocimiento y cercanía en muchos de los elementos y procesos que conforman a la Institución Educativa, en primer lugar, estos profesionales son los que cuentan con contacto directo con los estudiantes, como resultado, poseen una percepción y experiencia suficiente de los servicios que ofrece la Institución, en tal sentido, han podido proporcionar información de alto valor para el desarrollo de la investigación. La consideración de la totalidad de docentes a encuestar ha ocurrido debido a que el número era significativamente reducido y que, al ser equivalente a la totalidad de la población, se garantizaba la representatividad estadística, además, debemos mencionar que un factor de elección de este tamaño muestral, responde a la disponibilidad de los recursos de la investigación.

Así mismo, los docentes estudiados, se encuentran familiarizados con los procedimientos y las prácticas de la gestión realizada en el contexto educativo de estudio. Por lo tanto, poseen una perspectiva desde la base del fenómeno estudiado, gracias a su presencia en primera línea, tienen un conocimiento único, sobre los desafíos y las oportunidades que experimenta la institución. Finalmente, los docentes son los agentes directamente involucrados en el cambio y mejora de la calidad educativa, de manera que comprender el fenómeno desde su óptica, es necesario para la formulación de estrategias pertinentes.

Con la realización de esta investigación, se han podido aperturar nuevos horizontes de investigación académica, que pueden resultar interesantes y necesarias para nuestra sociedad. Se debe mencionar en primer lugar, lo relacionado a la tecnología y como esta puede relacionarse en la gestión educativa, es decir como el factor de las tecnologías de información y comunicación puede ser implementada para la mejora de la gestión y la calidad educativa. Así también, se puede mencionar la evaluación de programas de educación rural, planteando indicadores especializados para realizar este tipo de acciones y verificar el desarrollo de la educación de manera contextualizada. Siguiendo la línea anterior, se puede señalar la línea de evaluación comparativa entre diferentes tipos de proyectos similares y determinar diferencias en la calidad educativa.

## PROPUESTA

### **Título: "Logrando calidad educativa: Metas claras, gestión institucional y servicio educativo de calidad"**

#### Descripción de la propuesta

Los resultados obtenidos demuestran una conexión significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. En este contexto, la habilidad del director y los coordinadores pedagógicos para influir en las actividades y esfuerzos de los docentes se vuelve crucial para fomentar la calidad educativa. Esto implica la implementación de acciones de gestión personal y una colaboración efectiva entre los profesores, especialmente en las instituciones educativas rurales que forman parte del equipo PERFAL. Además, a nivel descriptivo, se observa que menos del 75% de la muestra encuestada practica un trabajo en equipo eficiente.

Adicionalmente, se ha notado que las metas específicas vinculadas al desempeño de los directivos y docentes son realistas y, por lo tanto, altamente motivadoras para que los docentes continúen con su labor pedagógica. Por lo tanto, en el presente estudio se considera necesario realizar una propuesta que trabaje las áreas con mayor importancia con el objetivo de optimizar los procesos de gestión institucional y mejorar la calidad de servicio educativo en la institución encuestada.

A continuación, se presenta una tabla resumida que destaca las acciones positivas prioritarias para avanzar con nuestra propuesta:

## Problemas priorizados

### 1. Trabajo en equipo, colaborativo y empático

Como es sabido, el trabajo en equipo por parte de los docentes es muy importante en el logro de los objetivos educativos de la institución. Que este trabajo colaborativo sea uniforme y coordinado, asegura que se mejore la comunicación interna de la IE, además de plantear ventajas como los espacios de experiencias compartidas, análisis y retroalimentación de las prácticas docentes. Gracias a estos espacios de trabajo en equipo, los docentes pueden identificar las necesidades de los estudiantes, pensar en mejores formas de abordar esta problemática, y apoyar el aprendizaje de los estudiantes con una perspectiva más completa.

Para poder implementar correctamente el trabajo en equipo en la IE, se buscará lograr lo siguiente:

- Establecer una meta en conjunto, dentro del grupo de docentes y equipo administrativo, que contemple las necesidades que se presentan en la institución, tanto para los alumnos como para la plana docente.
- Comprender que, para lograr las metas, es necesario el trabajo tanto individual como colectivo, es decir, que se necesita que todos pongan de su parte para alcanzarlo.
- Junto con el punto anterior, es necesario enfatizar que cada uno de los miembros debe participar activamente y de forma comprometida.

Para lograr esto, cada docente debe encontrar una razón motivadora para desarrollar sus labores.

- Con la finalidad de que la IE se mueva hacia adelante, es importante que cada uno de los profesores se sienta en un ambiente donde sus opiniones son tomadas en cuenta, en la que pueda comunicarse con sus colegas y superiores sin temor a incurrir en momentos incómodos o rechazo de sus ideas. Por lo tanto, se buscará implementar la idea de una comunicación simétrica y recíproca.
- En cada implementación nueva, es necesario conocer las opiniones de los docentes y los administrativos, conocer cuáles son sus opiniones sobre lo que se va implementando, y cómo les hace sentir. Además, dentro de las implementaciones, es necesario lograr que los docentes puedan hacer una reflexión sobre sus prácticas docentes y poder retroalimentarse entre colegas. Por ello se buscará generar diálogo y reflexión.
- Finalmente, se buscará organizar reuniones seguidas y continuas para poder asegurar la creación de este espacio, y puedan construir, mantener y perpetuar las nuevas implementaciones.

Al implementar estas medidas, se espera generar en los docentes la capacidad de enfrentar nuevos desafíos que puedan presentarse durante el desarrollo de sus labores, y enfrentarlos de forma asertiva. Además, que se genere un espíritu de compañerismo entre docentes, en el que sepan que pueden contar el uno con el otro.

Por otro lado, se espera que los docentes aprendan a optimizar el tiempo y recursos, de forma que puedan planificar correctamente el dictado de clases.

## **2. Labores colegiadas**

Este tipo de trabajo se vincula con los compromisos que existen entre directivos y docentes, en base a las necesidades de la IE. Este trabajo debe realizarse regularmente en la institución, puesto que son espacios de reflexión, análisis, evaluación y donde deben tomarse decisiones orientadas a la mejora del desempeño docente y, por lo tanto, del desempeño de los estudiantes.

Durante estas actividades, se planifican los métodos de enseñanza que emplearán los docentes en conjunto; para esto, deben tenerse en cuenta siempre los intereses, necesidades y particularidades de aprendizaje de cada uno de los alumnos, además de las formas de evaluarlos y desarrollar las competencias requeridas.

Para poder implementar sesiones óptimas de trabajo colegiado en la IE, es necesario seguir lo siguiente:

- Durante las sesiones de labores colegiadas, es necesario establecer un objetivo fijo para evitar desviaciones a temas menos relevantes.
- Se debe determinar una estructura a seguir, ordenar cada una de las partes para mantener la cohesión grupal.
- Además, se deben repartir roles específicos, con tareas delimitadas por rol, para asegurar el orden dentro de las sesiones.

- En cada sesión, los docentes deben tener en cuenta que, para esta actividad, es necesario emplear el pensamiento crítico, en el que cada docente es reconocido por sus capacidades y aportes.
- Se deben respetar los puntos de vista de cada uno de los docentes, y reconocer que dentro de esta diversidad se genera un encuentro de ideas que serán beneficiosas para la IE.
- Al realizar la actividad grupal, también deberá ser supervisada y moderada, puesto que es necesario establecer un espacio de reciprocidad, retroalimentación y donde cada idea tendrá su espacio para ser escuchada.

### **3. Reuniones entre directivos, coordinadores pedagógicos y docentes**

Las reuniones dentro de la IE, entre los miembros de la comunidad académica, son actividades que se realizan en todo centro educativo; sin embargo, el realizarlas con mayor efectividad, significa una mejora significativa en el desempeño docente y escolar. Generalmente, quienes se responsabilizan de generar estos espacios son los miembros del equipo directivo, además de moderarlas y obtener el producto final de dichas reuniones, por lo general un reporte o acta de reunión.

Sin embargo, y pese al nivel de preparación de la reunión, estas suelen generar conflictos entre los miembros participantes, sobre todo porque no se cuentan con las herramientas adecuadas para mediar dicho espacio.

Para poder asegurar que las reuniones alcancen un alto porcentaje de efectividad y éxito, se buscará implementar lo siguiente:

- Todo inicia al momento de establecer un objetivo de reunión, para ello, deben analizarse las necesidades de la institución y crear un esquema a seguir dentro de la reunión misma.
- Al momento de plantear la estructura de la reunión, es necesario considerar medidas que ayuden a mantener, renovar y crear el interés de los docentes durante la sesión, puesto que su participación activa es de suma importancia para lograr el equilibrio que estas sesiones necesitan.
- Por otro lado, se necesita considerar un tiempo y un espacio para cada punto a desarrollar dentro de la sesión. Debido a que estas reuniones generan un beneficio directo para la IE, el equipo administrativo debe otorgarle la importancia y el tiempo requerido, puesto que no es una pérdida de tiempo, sino una inversión que dará resultados a largo plazo.
- Además, para asegurar que cada docente tenga un espacio para opinar y participar activamente, se deben establecer normas a seguir durante la reunión, estas ayudarán a mantener la conversación fluida y dará espacio para retroalimentación y autoexploración.
- En caso de presentarse conflictos, como indicamos que era muy probable que se genere, es necesario contar con herramientas de moderación y mediación, puesto que es el equipo directivo quien se responsabilizará de mantener la calma y el orden dentro de los asistentes, dejando en claro que cada opinión cuenta, pero que no

deben sobrepasar los límites del debido comportamiento, el respeto y la tolerancia con los demás.

- Continuando con el proceso de planificación, se debe generar una convocatoria que sea atractiva para el docente y el resto del equipo académico, puesto que de esta dependerá la disposición positiva o negativa de los participantes frente a este espacio.
- Por último, tras obtener los resultados de la reunión, se deberá realizar una evaluación y valoración de la efectividad del espacio, esto se medirá en la cantidad de decisiones y acuerdos generados dentro del espacio, junto con marcadores temporales para controlar su desarrollo en el transcurso de las actividades académicas.

### **Objetivo**

Diseñar una propuesta con acciones de mejora en la gestión institucional y calidad de servicio educativo, así como las metas específicas de desempeño.

### **Justificación**

Como se ha descrito desde el planteamiento del problema, el desarrollo **gestión institucional**, siempre va a estar sujeto a una mejora constante, ya que de una u otra forma se evidencian en la autonomía, trabajo en equipo, la responsabilidad, la toma de decisiones que van ligado directamente a **calidad de servicio educativo**. Queda entonces, en manos de la comunidad educativa de continuar con el mismo compromiso que les caracteriza. También, es importante el apoyo de agentes sociales para fortalecer a las instituciones rurales y encaminar bajo una visión emprendedora.

*Actividades y objetivos de la propuesta a implementada*

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores de logro</b>
<p><b>Primera</b></p> <p>Sesiones de reflexión acerca de la importancia del trabajo en equipo y la relación que guarda relación entre <b>gestión institucional y calidad de servicio educativo</b></p>	<p>Revalorar la importancia de gestión institucional a través del del trabajo en equipo, y cómo este facilita la consecución de los objetivos de la institución.</p>	<p>Compromiso con la formación y disciplina estudiantil</p> <p>Democracia y participación en toma de decisiones</p> <p>Participación en comisiones y proyectos de la IE</p> <p>Gestión de procesos de cambio</p>
<p><b>Segunda</b></p> <p>Talleres de actividades para el fortalecimiento de las habilidades interpersonales</p>	<p>Desarrollar talleres que mejoren las habilidades sociales de los docentes, las mismas que buscan mejorar la interacción entre los docentes entre todos los niveles de educación.</p>	<p>Comunicación oportuna</p> <p>Respeto de las opiniones</p> <p>Mecanismos de solución de problemas</p> <p>Diálogo adecuado y asertivo</p>
<p><b>Tercera</b></p> <p>Talleres vivenciales para desarrollar el trabajo en equipo</p>	<p>Desarrollar talleres que fortalezcan la habilidad de trabajar en sinergia entre todos los miembros de la institución educativa.</p>	<p>Capacitación y actualización a docentes</p> <p>Reuniones de trabajo</p> <p>Valoración y reconocimiento de logros</p>

*Actividades y cronograma*

<b>Actividad</b>	<b>Inicia</b>	<b>Duración</b>	<b>Termina</b>
<b>Primera</b> Sesiones de reflexión acerca de la importancia del trabajo en equipo de manera consensuada.	02/04/2023	02 días	03/04/2023
<b>Segunda</b> Talleres de actividades para el fortalecimiento de las habilidades interpersonales	04/04/2023	03 días	06/04/2023
<b>Tercera</b> Talleres vivenciales para desarrollar el trabajo en equipo	07/04/2023	05 días	11/04/2023

*Presupuesto estimado*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
<b>Primera</b> Sesiones de reflexión acerca de la importancia del trabajo en equipo y la relación que guarda con la gestión institucional	Facilitador	S/ 200 (día)	1	S/ 400
	Logística	S/ 40 (día)	1	S/ 80
	Comida	S/ 2	140	S/ 280
<b>Segunda</b> Talleres de actividades para el fortalecimiento de las habilidades interpersonales	Facilitador	S/ 200 (día)	1	S/ 400
	Logística	S/ 40 (día)	1	S/ 80
	Comida	S/ 2	140	S/ 280
<b>Tercera</b> Talleres vivenciales para desarrollar el trabajo en equipo	Facilitador	S/ 200 (día)	1	S/ 400
	Logística	S/ 40 (día)	1	S/ 80
	Comida	S/ 2	140	S/ 700
<b>Total</b>	S/ 3160			

## CONCLUSIONES

Se suscriben cinco conclusiones, la primera relacionada al objetivo general y las tres siguientes a los específicos.

**Primera:** en base al análisis de correlación realizado utilizando el coeficiente de Rho Spearman, se concluye que existe una relación significativa y directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. La relación identificada fue del 63,6%, con un valor de  $p < 0,05$ . Según la rho igual a 0,494, esto implica que una gestión institucional sólida y efectiva se traduce en una mejora en la calidad del servicio educativo brindado por los docentes, pero con una intensidad moderada. Se realizó el estudio sobre la gestión institucional, considerando cuatro dimensiones: a) gestión educativa, b) liderazgo directivo, c) formación y la capacitación de docentes, d) tecnologías de información y comunicación. En este contexto, se marcan cuatro conclusiones secundarias, en correspondencia a los problemas, objetivos e hipótesis secundarias.

**Segunda:** en base al análisis estadístico, haciendo uso del coeficiente Rho de Spearman, se puede concluir con la existencia de una relación significativa y directa, entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo. Esto se puede corroborar con los valores de asociación identificados en un 48,4%, así mismo, se evidencia un valor p de 0,000, con un p valor menor a 0,05, por lo tanto, la gestión educativa, se relaciona de manera importante con la calidad de los servicios educativos, de manera que coadyuva a la mejora de tales servicios, según el valor rho = 0,484.

**Tercera:** según el análisis de correlación utilizando el coeficiente de Rho Spearman, se concluye que hay una relación significativa y directa entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. La relación identificada fue del 32,4%, con un valor de  $p < 0,05$ . Esto indica que un liderazgo directivo sólido está asociado con una mejora en la calidad del servicio educativo brindado por los docentes. La referida relación es directa y significativa. Es decir, el liderazgo directivo contribuye a la mejora de la calidad del servicio educativo.

**Cuarta:** el análisis de correlación utilizando el coeficiente de Rho Spearman lleva a la conclusión de que existe una relación significativa y directa entre la formación y capacitación de docentes, y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. La relación identificada fue del 51,3%, con un valor de  $p < 0,05$ . Esto indica que una adecuada formación y capacitación de docentes contribuye positivamente a la calidad del servicio educativo brindado. En base al valor de  $Rho = 0.324$ , esta relación es directa y significativa. Dicho en otras palabras, la formación y la capacitación de docentes repercuten positivamente sobre la calidad del servicio educativo.

**Quinta:** el análisis de correlación utilizando el coeficiente de Rho Spearman lleva a la conclusión de que existe una relación significativa y directa entre la formación y capacitación de docentes, y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. La relación identificada fue del 51,3%, con un valor de  $p < 0,05$ . Esto indica que una adecuada formación y

capacitación de docentes contribuye positivamente a la calidad del servicio educativo brindado, de acuerdo al valor del coeficiente igual a 0,494.

## RECOMENDACIONES

Luego de concluir la investigación sobre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo, se registran recomendaciones, cuyo propósito es generar la significación de las variables referidas, para el crecimiento y desarrollo de las instituciones educativas, sin dejar al margen el universo de la investigación científica.

**Primera:** se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de las prácticas de gestión, abordando aspectos como la correcta asignación de recursos, la toma de decisiones, la planificación estratégica y la administración de procesos educativos. Así mismo, definir indicadores de calidad, como resultados académicos, satisfacción de estudiantes y padres de familia y la retención escolar.

**Segunda:** se recomienda incorporar y considerar las necesidades específicas de la Institución Educativa, de manera que las soluciones planteadas puedan guardar una importante concordancia con la situación particular del contexto. Para ello, se sugiere como medida necesaria entablar un diálogo constante con los actores clave involucrados en estas prácticas, de manera que las propuestas para la calidad educativa sean adecuadas y eficaces.

**Tercera:** se recomienda identificar los diversos estilos de liderazgo presentes y cómo cada uno influye en los docentes y la calidad del servicio, así mismo, observar la calidad de la comunicación, revisar decisiones y políticas institucionales, y evaluar el clima organizacional, el cual brindará una comprensión más profunda de cómo se manifiesta el liderazgo en la institución. También, se recomienda monitorear el desempeño docente y comparar el estilo de liderazgo actual con las mejores prácticas, esto permitirá identificar áreas de mejora.

**Cuarta:** se recomienda realiza una evaluación exhaustiva de las necesidades de formación de los docentes; esto implica identificar áreas de debilidad y fortaleza en su

competencia pedagógica y su conocimiento del contenido. También desarrolla programas de formación que estén diseñados para abordar las necesidades específicas de los docentes. Estos programas deben ser personalizados y flexibles para adaptarse a las necesidades individuales. Por último, implementa programas de mentoría donde docentes más experimentados trabajen con aquellos que están menos experimentados. El acompañamiento en el aula puede ser altamente efectivo para el desarrollo profesional.

**Quinta:** se recomienda evaluar la infraestructura tecnológica actual de la institución para asegurarse de que haya acceso a computadoras, dispositivos móviles, conectividad a Internet y software educativo adecuado. Así mismo, proporcionar formación en TIC a los docentes, la cual debe incluir tanto habilidades técnicas como estrategias pedagógicas para integrar efectivamente la tecnología en el aula. Por último, asegúrate de que los estudiantes tengan acceso a dispositivos adecuados para el aprendizaje en línea, ya sea proporcionando dispositivos en la escuela o facilitando el acceso a través de programas de préstamo.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Acevedo, C., Valenti, G., & Aguiñaga, E. (2017). Gestión institucional, involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México. *Calidad en la educación*, 46. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652017000100053>
- Aguilar, A., Rodríguez, G., & Aguilar, C. (2018). Gestión de políticas públicas educativas: Una caracterización de Norte de Santander (Colombia). *Revista Espacios*, 39(30), 5–18. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2734>
- Alfaro, L., & Mendoza, M. (2018). *Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo* [Tesis para obtener el grado de Maestra en Administración de la Educación. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11748>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5–26.
- Andrade, C., Siguenza, J., & Chitacapa, J. (2020). Capacitación docente y educación superior: Propuesta de un modelo sistémico desde Ecuador. *Revista Espacios*, 41(33), 46–60. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n33/a20v41n33p05.pdf>
- Antúnez, S. (2004). *Claves para la organización de centros escolares*. Editorial Horsori.
- Aparicio, O. (2019). El uso educativo de las TIC. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2019.0001.02>
- Araya, S., Ramírez, P., & Barra, A. (2019). Explorando la relación entre gestión del

conocimiento y el rendimiento organizativo en instituciones de educación superior universitaria. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Informação*, 17, 947–959. [https://www.researchgate.net/publication/330987733\\_Explorando\\_la\\_relacion\\_entre\\_Gestion\\_del\\_Conocimiento\\_y\\_el\\_Rendimiento\\_Organizativo\\_en\\_Instituciones\\_de\\_Educacion\\_Superior\\_Universitaria](https://www.researchgate.net/publication/330987733_Explorando_la_relacion_entre_Gestion_del_Conocimiento_y_el_Rendimiento_Organizativo_en_Instituciones_de_Educacion_Superior_Universitaria)

Arbañil, M. (2019). Trabajo colaborativo y el liderazgo pedagógico directoral en un colegio Fe y Alegría. *Investigación Caldizana*, 13(2), 95–106. <https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.13.2.235>

Arévalo, Lady. (2021). *Responsabilidad social universitaria y la gestión institucional de la Universidad Nacional de San Martín sede Tarapoto en el año 2016* [Tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública. Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16665/Arévalo\\_ALD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16665/Arévalo_ALD.pdf?sequence=1)

Artaza, O., Santacruz, J., Girard, J., Álvarez, D., Barría, S., Tetelboin, C., Tomasina, F., & Medina, A. (2020). Formación de recursos humanos para la salud universal: Acciones estratégicas desde las instituciones académicas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44(83). <https://doi.org/https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.83>

Badillo, V., & Iguarán, A. (2020). Uso de las TIC en la enseñanza-aprendizaje de la comprensión lectora en niños autistas. *Paxis*, 16(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.21676/23897856.3406>

Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Caracterización del departamento del Cusco*.

Barragán, C., & Poveda, K. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA* [Tesis para la obtención de título

- de Ingeniero Comercial. Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>
- Belmonte, J., Moreno, A., & Cabrera, A. (2019). Influencia de la edad en el liderazgo directivo de las Cooperativas de Enseñanza. *Dedica*, 15, 63–80.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.30827/dreh.v0i15.7295>
- Bernasconi, A., & Rodríguez, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile. *Opción*, 34(86), 20–48.  
[https://www.researchgate.net/publication/334574406\\_Importancia\\_de\\_la\\_gestion\\_institucional\\_en\\_los\\_procesos\\_de\\_acreditacion\\_universitaria\\_en\\_Chile](https://www.researchgate.net/publication/334574406_Importancia_de_la_gestion_institucional_en_los_procesos_de_acreditacion_universitaria_en_Chile)
- Bolívar, A. (2015). Evaluar el Liderazgo Pedagógico de la Dirección Escolar. Revisión de Enfoques e Instrumentos. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa* 2, 8(2), 15–39.
- Bonifacio, J. (2018). La calidad de la educación: Los términos de su ecuación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(78).  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662018000300963](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662018000300963)
- Borgobello, A., Madolesi, M., Espinosa, A., & Sartori, M. (2019). Uso de TIC en prácticas pedagógicas de docentes de la Facultad de Psicología de una universidad pública argentina. *Revista de Psicología (PUCP)*, 37(1).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.010>
- Briceño, M., Correa, S., Valdés, M., & Hadweh, M. (2020). Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 286–298. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431023/html/>
- Cabero, J., & Martínez, A. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación y la

- formación inicial de los docentes. Modelos y competencias digitales. *Profesorado*, 23(3), 247–268.  
[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89544/2019\\_CURRIC\\_FORM\\_PROF.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89544/2019_CURRIC_FORM_PROF.pdf?sequence=1)
- Calvo, D., Sotelino, A., & Rodríguez, J. (2019). Aprendizaje-servicio e inclusión en educación primaria. Una revisión sistemática desde la Educación Física. *Retos*, 36, 611–617.  
<https://doi.org/http://orcid.org/0000-0002-1101-5377>
- Cano, M., & Ordoñez, E. (2021). Formación del profesorado en Latinoamérica. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 284–295.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28066593020/html/>
- Cantos, M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos*, 21(2), 422–448.  
<https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/html/>
- Capella, C., Salvador, C., Chiva, Ó., & Ruiz, P. (37d. C.). Alcance del aprendizaje-servicio en la formación inicial docente de educación física: Una aproximación metodológica mixta. *Retos*, 465–472. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7243307.pdf>
- Carriazo, C., Perez, M., & Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 87–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.3907048>
- Carrillo, S., Vergel, M., & Rincón, O. (2021). Perspectiva de género y presión emocional en la formación científica en la unidad de servicios académicos inmediatos. *Redipe*, 10(9).  
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1439>
- Carro, A., Lima, J., & Carrasco, M. (2018). Los consejos técnicos escolares para la inclusión y

- equidad educativa en la educación básica de Tlaxcala, México. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 1–30. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.8>
- Castellano, J. M., Espinoza, E., & Alcívar, C. (2017). Política, gestión y recursos culturales institucionales en Machala, Ecuador. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 23(45), 13–49. <https://www.redalyc.org/journal/316/31651423002/html/>
- Castillo, A. (2021). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Idelfonso del Distrito de Pueblo Nuevo, 2021* [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administracion de la Educación. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70334>
- Castillo, L., & Romero, M. (2020). Actividades recreativas para la interrelación deportiva con personas de baja visión y sordos. *Maestro y sociedad*. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5179>
- Centeno, R. (2021). Formación tecnológica y competencias digitales docentes. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37843/rted.v11i1.210>
- Chacaliaza, C. (2020). Afrontamiento al estrés y orientación suicida en estudiantes adolescentes. *Avances en Psicología2020*, 28(1), 127–138. <https://doi.org/https://doi.org/10.33539/avpsicol.2020.v28n1.2118>
- Chaparro, B., Bravo, E., & Becerra, N. (2019). Laboratorio móvil de educación artística: El Bus Arte Rodante. La expresión en movimiento. *Infancias Imágenes*, 18(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.14483/16579089.13701>
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*.

- Contreras, J., Sarango, C., Jara, D., & Agila, M. (2018). Implementación de un Laboratorio Remoto (LR), como recurso de apoyo en un sistema de Educación a Distancia. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 17, 923–935. <https://www.proquest.com/openview/77d7d0f4e35e4177c95cfd932422a031/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Corrales, M., Díaz, B., Sánchez, J., & Moreno, J. (2019). El laboratorio de Humanidades y Ciencias Sociales en educación secundaria: Planteamiento teórico y análisis de posibilidades prácticas. *Papeles Salmantinos de Educación*, 23, 129–151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7142505>
- Correa, S. (2020). Liderazgo directivo y clima social escolar. *Ciencia y Educación*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0103202017>
- Daza, A., Viloria, J., & Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*, 40(44), 1–10.
- De la hoz, J. E. (2016). Styles of Management and corporate Culture in the School Organizations/Estilos de Gestión y Cultura Institucional en las Organizaciones Escolares. *REVISTA ENCUENTROS*, 15(1). <https://doi.org/10.15665/re.v15i1.611>
- De Miguel, A. (2019). Gestión participativa. En *Universidad Pública de Navarra*.
- Delgado, S. (2019). Perspectivas en torno a la formación docente y la posibilidad de una capacitación y actualización constante: Una mirada desde los actores en una universidad mexicana. *Panorama*, 13(1), 33–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.15765/pnrm.v13i24.1204>
- Díaz, J., Sánchez, M., Aguilera, M., Loyola, K., Ramírez, J., & Reynosa, E. (2020).

- Capacitación docente y calidad educativa en tiempos de COVID-19. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 5(3), 84–89.  
<https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/263>
- Enríquez, V., Romero, A., Vargas, G., & Berrocal, S. (2021). Evaluación de la calidad educativa como instrumento para acreditación en institución educativa. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2589>
- Espinoza, A., & Vásquez, M. (2019). *Gestión institucional y desempeño docente en la Institución Educativa N° 88325 Nueva Esperanza, Pariacoto, Huaraz, 2019* [Tesis para optar por el grado académico de Maestra en Gestión Pública].  
[http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1155/1/019101887A\\_019100605B\\_M\\_2021.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1155/1/019101887A_019100605B_M_2021.pdf)
- Farfán, M., & Reyes, I. (2017). *Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual*. 28(2448–6647).
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2).  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.166](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166)
- Fernández, J. L. (2021). El uso de las TIC como paliativo de las dificultades del aprendizaje en las ciencias sociales. *Digital Education Review*, 39.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1344/der.2021.39.213-237>
- Flores, M. J., Ortega, M. del C., & Sousa, C. (2021). El uso de las TIC digitales por parte del personal docente y su adecuación a los modelos vigentes. *Revista Electrónica Educare*, 25(1). <https://redalyc.org/articulo.oa?id=194165972016>

- Forero, B. (2019). *Ambientes virtuales como recursos didácticos para fomentar el uso de la biblioteca en la educación superior*. Tesis para optar por el título de Especialista en Docencia Universitaria. Universidad Militar Nueva Granada.
- García, A., Barros, M., IpiALES, M., & Segura, A. (2019). *Control y uso problemático de las TIC en escolares*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Control-y-uso-problemático-de-las-TIC-en-escolares-García-Umaña-Barros/fd35b32d01c577e9f892e13421bf2d54ab1057ee>
- Gil, F., Chillón, P., & Delgado, M. Á. (2016). Gestión de aula ante conductas contrarias a la convivencia en educación secundaria obligatoria. *Retos*, 30, 48–53. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345744747009>
- González, E. (2018). Modelo institucional de gestión universitaria: Universidad Santo Tomás de Colombia. *Opción*, 34(86), 259–285. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7338176.pdf>
- González, M. (2021). La capacitación docente para una educación remota de emergencia por la pandemia de la COVID-19. *Tecnología, Ciencia y Educación*, 19, 81–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.51302/tce.2021.614>
- Grisales, A. (2018). Uso de recursos TIC en la enseñanza de las matemáticas: Retos y perspectivas. *Entramado*, 14(2), 198–2014. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265459295014>
- Guarnizo, C., Velásquez, J., Jiménez, C., & Álzate, B. (2019). Educación para el emprendimiento: Análisis y aportes a la política pública de educación en Colombia desde la sistematización de experiencias en instituciones de educación básica y media. *Revista Complutense de Educación*, 30(1), 225–243. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/RCED.57165>

- Guzmán, J. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una universidad pública, Rímac, 2019* [Tesis para optar por el grado académico de Maestra en Administración de la Educación. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41450>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018a). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Editorial Mc Graw Hill Education (ed.); 1ra ed.).
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018b). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En *universidad tecnologica laja Bajío*.
- Hernández, D., León, D., & Torres, D. (2020). Importancia de las revistas de acceso abierto: la indización como meta fundamental. *Dictamen Libre*, 26, 93–111.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 1, Número Mexico). [https://www.academia.edu/35808506/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Sergio\\_Gomez\\_Bastar\\_1\\_](https://www.academia.edu/35808506/Metodologia_de_la_investigacion_Sergio_Gomez_Bastar_1_)
- Herrera, D., Trianak, K., & Mesa, W. (2020). Importancia de los laboratorios remotos y virtuales en la educación superior. *Working Papers*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.22490/ECBTI.3976>
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8). <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Izquierdo, O. (2019). *Estrategias de aprendizaje organizacional para mejorar el desempeño de los docentes, directivos docentes y administrativos de la IE Luis López de Mesa de la*

*ciudad de Medellín*. Tesis para optar por el grado de Especialista en Gerencia Educativa. Universidad Católica de Manizales.

- Liévano, J. (2021). Importancia de los espacios y escenarios deportivos para la práctica de la recreación y el deporte. *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa*, 2(2), 209–234. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51660/ripie.v2i2.68>
- Lopera, I., & Echeverri, J. (2019). Decisiones, bienestar y desarrollo humano en departamentos de bienestar estudiantil. Discusión de hallazgos. *Estudios de Psicología*, 24(3), 247–257. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20190026>
- López, E., García, L., & Martínez, J. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18). <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.471>
- López, I., Martínez, J., López, E., & Tobon, S. (2018). Gestión directiva: Aproximaciones a un modelo para su organización institucional en la educación media superior en México. *Espacios*, 39(29), 22. [https://www.researchgate.net/publication/326519157\\_Gestion\\_Directiva\\_Aproximaciones\\_a\\_un\\_Modelo\\_para\\_su\\_organizacion\\_institucional\\_en\\_la\\_educacion\\_media\\_superior\\_en\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/326519157_Gestion_Directiva_Aproximaciones_a_un_Modelo_para_su_organizacion_institucional_en_la_educacion_media_superior_en_Mexico)
- Luna, C., García, D., Castro, A., & Erazo, J. C. (2020). Uso alternativo de las TIC en educación básica elemental para desarrollar la lectoescritura. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(1), 711–730.
- Macaya, X., Bustos, C., Torres, S., Vergara, P., & Vicente, B. (2019). Servicios de salud mental en contexto escolar. *Humanidades Médicas*, 19(1).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202019000100047](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202019000100047)

- Manrique, R. (2019). *La importancia del deporte en educación inicial* [Tesis para obtener la segunda especialidad profesional en Educación Inicial. Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2443>
- Marambio, C. (2018). Experiencia de gestión educativa escolar. Una acción dinámica para la transformación cultural. *Educación*, 54(1), 205–226. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5565/rev/educar.809>
- Martín, J. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: Una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.18634/sophiaj.14v.2i.799>
- Martín, W. (2021). La extensión artística-cultural y deportiva en la formación integral de los estudiantes universitarios. *Compromiso Social*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/recoso.v3i5.13051>
- Martínez, I. (2018). Explicación de la satisfacción en la dirección escolar a partir del desempeño de la función directiva. *Education in the knowledge society*, 19(1), 77–95. <https://hdl.handle.net/11441/87988>
- Maya, E., Aldana, J. J., & Isea, J. (2019). Liderazgo Directivo y Educación de Calidad. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 114–129. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.102>
- Mejía, J., De la Rosa, D., & Huertas, H. (2021). Implicaciones de la COVID-19 sobre el marketing de servicios educativos: Un estudio desde las motivaciones y estados de ánimo de universitarios en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37(158). <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4271>
- Mejía, N. (2021). Gestión educativa y liderazgo transformacional de los directivos en la educación básica regular. *Revista Publicando*, 8(29), 79–86.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51528/rp.vol8.id2191>

- Méndez, M. (2019). *Gestión institucional y calidad de la educación en la unidad educativa Agustín Castro Espinoza. Guayaquil, Guayas, Ecuador, 2018* [Tesis para optar por el grado de Maestro en Administración Educativa. Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38830>
- Mendoza, A. (2018). *Liderazgo directoral y la gestión educacional de la Institución Educativa Superior Técnico Agropecuario San Pedro de Lucanas, Ayacucho, Perú, en el año 2014* [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1784>
- Meza, L., Torres, J., & Mamani, O. (2021). Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante la pandemia COVID-19, Puno-Perú. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 11(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v11i1.543>
- Montoya, N., & Gonzáles, E. (2019). Competencias TIC en docentes de nivel técnico y tecnológico. Un estudio de caso en un centro de formación del SENA. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 58, 74-95.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a3>
- Morales, S., & Morales, O. (2018). Comunidades profesionales de aprendizaje: De la gestión empresarial a la gestión educativa. *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 10(10).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.34236/rpie.v10i10.89>
- Moreno, G. (2020). *La calidad en la atención al público y servicios académicos en centros escolares a partir de la nueva normalidad en México en 2020*. Tesis de licenciatura. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

- Ñañez, M., & Lucas, G. (2019). Liderazgo del director en la calidad de la gestión institucional: Un reto en la educación actual. *Investigación Postgrado*, 34(1). <https://revistas-historico.upel.edu.ve/index.php/revinpost/article/view/7789>
- Núñez, C., Noboa, M., Agualongo, L., & Veloz, V. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *UISRAEL*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.479>
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Fuentes, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–35. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=467661030003>
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior. *Educación Médica Superior*, 34(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019)
- Oседа, D., Mendivel, R., & Durán, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú. *Sofía*, 28. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.08>
- Pachas, M. (2020). *La gestión institucional según los compromisos de desempeño 2016-2018, Unidad de Gestión Educativa Local 03, Lima*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52482>
- Palomeque, I., & Ruiz, J. (2019). Impacto de la gestión institucional sobre la generación de conocimiento científico en instituciones de educación superior. *Revista Espacios*, 40(2), 14. <https://revistaespacios.com/a19v40n02/19400214.html>
- Panizo, M., Ferrara, G., & Ortiz, L. (2019). Caracterización de la gestión del conocimiento en

- organizaciones orientadas a la producción de bienes y servicios como área de investigación. *Revista Tekhné*, 22(2), 1–29. [https://www.researchgate.net/publication/334456911\\_Caracterizacion\\_de\\_la\\_Gestion\\_de\\_L\\_Conocimiento\\_en\\_Organizaciones\\_Orientadas\\_a\\_la\\_Produccion\\_de\\_Bienes\\_y\\_Servicios\\_como\\_area\\_de\\_investigacion\\_Characterization\\_of\\_Knowledge\\_Management\\_in\\_Organizations\\_O](https://www.researchgate.net/publication/334456911_Caracterizacion_de_la_Gestion_de_L_Conocimiento_en_Organizaciones_Orientadas_a_la_Produccion_de_Bienes_y_Servicios_como_area_de_investigacion_Characterization_of_Knowledge_Management_in_Organizations_O)
- Parcerisa, L. (2016). Modernización conservadora y privatización en la educación: el caso de la LOMCE y la Nueva Gestión Pública. *Revista Educación, Política y Sociedad*, 1(2), 11–42. [https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2016/169364/revedupol\\_a2016n1p11iSPA.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2016/169364/revedupol_a2016n1p11iSPA.pdf)
- Pérez, F. (2018). Políticas educativas en Colombia: En busca de la calidad. *Actualidades Pedagógicas*, 71, 193–213. <https://doi.org/https://doi.org/10.19052/ap.4430>
- Pinedo, L., & Valles, M. (2021). Importancia de los referenciadores bibliográficos en la gestión de la información científica en tesis universitarias. *Anales de Documentación*, 24(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/analesdoc.465091>
- Pirir, R. (2017). *Gestión de la calidad del servicio al cliente en un centro educativo privado aplicando el modelo EFQM de Excelencia* [Tesis para optar por el grado de Maestro en Gestión Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala]. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_0559\\_MT.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0559_MT.pdf)
- Quintana, I., & Juanes, B. (2021). Conjunto de actividades físico-recreativas para el mejoramiento de la calidad de vida en las clases de los círculos de abuelos del municipio de Cienfuegos. *Revista Conrado*, 17(53). <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2177>
- Ramos, G., & López, A. (2019). Formación ética del profesional y ética profesional del docente.

*Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 45(3), 185–199. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052019000300185>

Rendón, S., & Jarvio, A. (2020). El uso de las TIC para promover la lectura en bibliotecas públicas con la intervención de los bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 34(83). <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.83.58095>

Reyes, B., García, M., León, C., & García, Y. (2019). Impacto del diplomado de ciencias del laboratorio para profesionales vinculados al análisis clínico. *Humanidades Médicas*, 19(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202019000200256](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202019000200256)

Rivero, E. (2019). La gestión de la convivencia escolar: una aproximación desde las líneas de política educativa en México. *Península*, 14(2). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-57662019000200057](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-57662019000200057)

Rossi-Valverde, R., & Rossi-Ortiz, R. (2021). Liderazgo directivo, modelo de medida del constructo para aplicación en educación básica regular. *Revista Andina de Educación*, 4(1), 11–22. <http://hdl.handle.net/10644/7954>

Rossi, J., Jiménez, H., Barros, P., Assar, R., Jaramillo, K., Herrera, L., Quevedo, Y., Botto, A., Leighton, C., & Martínez, F. (2019). Sintomatología depresiva y bienestar psicológico en estudiantes universitarios chilenos. *Revista médica de Chile*, 147(5). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872019000500579>

Rubio, I., Abreu, J., & Martínez, M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional. *Redipe*, 8(3). <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/716>

Ruiz, E., Quiñonez, S., & Reyes, W. (2021). Competencia digital del docente de nivel

- secundaria: El caso de una escuela pública de Yucatán, México. *Revista Publicando*, 8(28), 92–98. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51528/rp.vol8.id2160>
- Ruiz, G. (2021). Evaluación Formativa Del Aprendizaje. *Revista Mexicana de Investigación Educativa RMIE*, 26, 655–661.
- Ruiz, M., & García, J. (2020). Aprendizaje-Servicio en escenarios digitales de aprendizaje: Propuesta innovadora en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24391>
- Ruiz, V. (2022). Liderazgo directivo y gestión administrativa de las instituciones educativas públicas del nivel inicial UGEL 01 de Lima. *IGobernanza*, 5(17), 321–334. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.181>
- San Fabián, J. (2011). El papel de la organización escolar en el cambio educativo: la inercia de lo establecido. *Revista de Educación*, 41–60.
- 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* [Tesis para optar por el título de Magister en Educación. Universidad Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16609>
- Sarmiento, D., & Vinuesa, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: Caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica del Amazonas*, 3(5), 54–67. [https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5226/1/ARTICULO\\_CIENTIFICO\\_DIANA\\_SARMIENTO.pdf](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5226/1/ARTICULO_CIENTIFICO_DIANA_SARMIENTO.pdf)
- Sartor, A., Azevedo, J., Pueyo, S., & Tejedor, S. (2020). Análisis de las competencias docentes en proyectos de aprendizaje-servicio en la educación superior: La percepción del profesorado. *Formación Universitaria*, 13(3).

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000300031>

Suárez-Barraza, M., & Miguel-Dávila, J. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecvnia*, 7, 285–311.

Tapia, H. (2021). Perfiles de conocimiento y uso de las TIC en profesores chilenos. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 20(42).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21703/rexe.20212042tapia14>

Tapia, I. (2021). Evaluación de planes de mejora continua en escuelas de la educación media superior. *Hal open science*, 6(11), 174–194.

Tecpile, A. (2021). *Evaluación de la calidad en la cafetería del Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván* [Tesis para optar por el título en Administración. Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván]. <https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/3427/1/2021008TL17.pdf>

Toledo, A. (2020). Liderazgo directivo y desempeño docente. *Revista Compás Empresarial*, 10(30), 76–99. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52428/20758960.v10i30.123>

Tuárez, M., & Baquero, G. (2022). Los niveles de comprensión lectora en la educación básica superior desde la metodología de aprendizaje basado en proyectos. *Revista Científica Sinapsis*, 21(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37117/s.v21i1.594>

Vaca, G., Mena, P., & Armijos, M. (2021). La resina Bulk Fill como material innovador. Revisión bibliográfica. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(3).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2746>

Vega, L. (2020). Gestión educativa y su relación con el desempeño docente. *Ciencia y Educación*, 1(2), 18–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202008>

Vera, J. (2021). Liderazgo directivo: Su relación con apoyo institucional y eficacia colectiva ante situaciones de conflicto. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 10(7), 69.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51896/caribe/MUTX4993>

Vergara, E., De la Cruz, M., Vértiz, J., Fernández, F., Quispe, D., & Vertiz, R. (2021). Gestión institucional y planificación estratégica en una institución educativa pública del distrito de Jaén, Cajamarca, Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.162>

Villalobos, A., & Melo, Y. (2008). La formación del profesor universitario: Aportes para su discusión. *Universidades*, 39, 3–20.

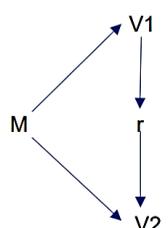
Zaldívar, A. (2019). Laboratorios reales versus laboratorios virtuales en las carreras de ciencias de la computación. *Revista de Investigación Educativa del a REDIECH*, 10(18).

[https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v10i18.454](https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v10i18.454)

## ANEXOS

### a. Matriz de consistencia

#### Gestión Institucional y Calidad de Servicio Educativo en los Docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
Gestión institucional y calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021	<b>P. GENERAL</b>	<b>O. GENERAL</b>	<b>H. GENERAL</b>	<b>Variable 1: Gestión Institucional</b> <b>Dimensiones</b> ✓ “Gestión educativa.” ✓ Liderazgo directivo.” ✓ Formación y capacitación.” ✓ Tecnologías de información y comunicación.” <b>Variable 2: Calidad de Servicio educativo</b> <b>Dimensiones:</b> ✓ “Servicios académicos. ✓ Servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza. ✓ Servicio de préstamo de material bibliográfico. ✓ Servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas.	<b>Tipo y nivel:</b> Cuantitativo <b>Diseño</b> de No experimental <b>Investigación:</b> No experimental <b>Tipología:</b>  M = Muestra O1 = Observación de la variable 1 O2 = Medida de la variable 2 r = Relación entre las variables.
	¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?	Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021	La gestión institucional se relaciona, en forma significativa y directa, con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.		
	<b>P. ESPECÍFICOS</b>	<b>O. ESPECÍFICOS</b>	<b>H. ESPECÍFICAS</b>		
	¿En qué medida el liderazgo directivo se relaciona con la calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?	Determinar en qué medida el liderazgo directivo se relaciona con la calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.	El liderazgo directivo se relaciona, en forma significativa y directa, con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.  La formación y la capacitación de docentes se relacionan, en		

	<p>¿En qué medida la formación y la capacitación de docentes se relaciona con la calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?</p> <p>¿En qué medida las tecnologías de información y comunicación se relaciona con la calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021?</p>	<p>Determinar en qué medida la formación y la capacitación de docentes se relaciona con la calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.</p> <p>Determinar en qué medida las tecnologías de información y comunicación se relaciona con la calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021</p>	<p>forma significativa y directa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021.</p> <p>Las tecnologías de información y comunicación se relacionan, en forma significativa y directa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio prestado en la cafetería.</li> <li>✓ Servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar.</li> <li>✓ Servicios de salud de la Institución.</li> <li>✓ Satisfacción general”</li> </ul>	<p><b>Población:</b> Total 122 Docentes.</p> <p><b>Muestra:</b> Directa se trabajó con los 122 docentes.</p> <p><b>Técnicas/ Instrumentos</b> Encuestas/ Cuestionarios para ambas variables</p> <p><b>Técnicas para el análisis de datos</b> Pruebas estadísticas de Alfa de Cron Bach.</p>
--	---	---	--	---	---

## **b. Instrumentos de recolección de datos**

### **Encuesta para medir Gestión Institucional**

INSTRUCCIÓN. Le solicitamos llenar estos instrumentos, elaborados para recabar información, totalmente confidencial, sobre la Gestión institucional y la Calidad del servicio educativo, en el Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Cusco, Perú, cuyo propósito corresponde a una investigación. En este sentido, agradecemos mucho su colaboración y honestidad, al dar las respuestas a estos instrumentos.

Lea cuidadosamente el enunciado y marque con una X la respuesta, de acuerdo con la siguiente escala:

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

	<b>Gestión institucional</b>	Incorrecto	Corregir	Correcto
	<b>Gestión educativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la institución educativa.			x
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los logros de la institución educativa.			x
3	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			

4	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			x
5	El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.			x
6	Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, éste respeta la opinión de los docentes.			x
7	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.			x
8	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la institución educativa.			x
9	La comunicación en la institución educativa es asertiva			x
10	Existe un diálogo continuo y permanente entre los miembros de la comunidad educativa.			x
11	Se entrega resoluciones de reconocimiento por el cumplimiento de su labor eficiente a sus docentes, administrativos y alumnos.			x
12	Existen como normas las encuestas de valoración sobre actitudes y comportamientos para los miembros de la institución.			x
13	Existen reconocimientos públicos de sus alumnos, administrativos y docente que alcanzan puntajes óptimos.			x
	<b>Liderazgo directivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
14	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.			x
15	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.			x
16	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.			x
17	El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones.			x

18	La gestión del equipo directivo facilita que los docentes, personal auxiliar y de apoyo de la institución participen en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas.			x
19	En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA.			x
20	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.			x
21	El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales.			x
22	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la Institución.			
	<b>Formación y capacitación de docente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
23	Considera que el equipo directivo fomenta capacitaciones constantes para docentes			x
24	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes.			x
25	Considera que la gestión del equipo directivo ha posibilitado que los docentes se encuentren capacitados			x
26	El equipo directivo incentiva a los docentes a alcanzar un grado académico superior, como una maestría o doctorado			x
27	La dirección de la Institución educativa brinda información relacionada a la especialización docente			x
28	El director promueve capacitaciones para todo el personal			x
29	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.			x
30	Participas periódicamente en diplomados que ofrecen las universidades			x
	<b>Tecnologías de información y comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
31	El equipo directivo gestiona eficientemente el aprovisionamiento de internet y wifi para la institución			x

32	Los docentes refuerzan sus clases a través del aula virtual			x
33	Durante las clases los docentes trabajan con la biblioteca virtual			x
34	En la institución educativa se fomenta el uso de tecnologías de información y comunicación con fines de investigación			x
35	Se hace uso de la plataforma web de la Institución educativa para mantener comunicación con los padres de familia			

## Encuesta para medir la Calidad del Servicio Educativo

(1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho

<b>Calidad de servicio educativo</b>						
<b>Servicios académicos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cuál es su percepción acerca de la exigencia académica en su Institución?					
2	¿La programación de los horarios de clase es adecuada para usted?					
3	¿Cuál es su percepción acerca de los servicios académicos virtuales de la Institución?					
4	¿Cuál es su percepción acerca de la responsabilidad de la Institución para con los docentes?					
5	¿Cuál es su percepción acerca de la responsabilidad de la Institución para con los estudiantes?					
6	¿Cuál es su percepción sobre la gestión para la programación de los profesores sobre las actividades? (fechas exactas de exámenes, de entrega de trabajos, etc.)					
7	¿Cuál es su percepción acerca de los estándares de la Institución para el proceso de evaluación estudiantil?					
8	¿Cuál es su percepción sobre la gestión para la adecuada presentación de la Institución en relación a la planificación curricular?					
<b>Servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Cuál es su percepción acerca del uso de mobiliario tecnológico? Por ejemplo, computadoras, laptops, etc.					
10	¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los equipos, material e instrumentos de los laboratorios?					
11	¿Cuál es su percepción acerca de la disponibilidad del software especializado en sus áreas de interés?					
12	¿Cuál es su percepción acerca de la infraestructura de las aulas de clase de su Institución?					
13	¿Cuál es su percepción acerca del estado de los espacios libres (plazoletas, corredores, etc.)?					
14	¿Le parece adecuado el estado de las zonas verdes de su institución?					

15	¿Cuál es su percepción acerca de la limpieza de su institución?					
	<b>Servicio de préstamo de material bibliográfico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Considera que el servicio que brindan en la Biblioteca es adecuado?					
17	¿La información sobre las nuevas adquisiciones (libros, videos, etc.) de la biblioteca es difundida por los medios adecuados?					
18	¿Los horarios establecidos para la atención al público en la biblioteca son convenientes?					
19	¿Cuál es su percepción acerca del estado de las instalaciones físicas de la biblioteca, (infraestructura)?					
20	¿Existe una adecuada disponibilidad del material bibliográfico (libros, videos etc.) que usted necesita?					
	<b>Servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿Los horarios de funcionamiento de los diferentes servicios prestados en el área deportiva son oportunos?					
22	¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte de los funcionarios del área deportiva en cuanto a amabilidad y conocimiento del trabajo desempeñado?					
23	¿El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado?					
24	¿La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida?					
	<b>Servicios de cafetería</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿Cuál es su percepción sobre el estado de las instalaciones físicas de la cafetería, en aseo y orden?					
26	¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte del personal de la cafetería, en amabilidad y rapidez?					
27	¿Los horarios de atención de la cafetería son convenientes para usted?					
28	¿La calidad de los alimentos y bebidas disponibles en la cafetería es adecuada?					
	<b>Servicios en el área de desarrollo humano y bienestar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

29	¿La información sobre los diferentes servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar es adecuada?					
30	¿Los horarios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar son oportunos?					
31	¿Las instalaciones físicas del área de desarrollo humano y bienestar son cómodas y permanecen limpias?					
32	¿El área de desarrollo humano y bienestar cumple satisfactoriamente con los servicios ofrecidos?					
33	¿El personal del área de desarrollo humano y bienestar es respetuoso y amable con los usuarios?					
	<b>Servicios de salud</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
34	¿El personal del servicio de salud es respetuoso y amable con el usuario?					
35	¿El horario en que se presta el servicio de salud es oportuno?					
36	¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera para acceder al servicio de salud?					
37	¿El personal del servicio de salud tiene la preparación y destrezas adecuadas para esta función?					
	<b>Satisfacción general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
38	¿Cuál es su nivel de satisfacción general con su institución educativa?					

**AUTORIZACIÓN CONSENTIDA.** Mi participación es voluntaria y consentida, porque soy consciente de que estoy participando sin vulnerar principios y valores éticos, sin atentar contra la salud y el bienestar de nadie ni de mi persona, solamente en el contexto de una investigación

**b. Matriz de instrumentos**

c. Variable	Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Ítems	Escala de medición
Gestión institucional	Gestión educativa	Necesidades de la IE Comunicación oportuna Compromiso con la formación y disciplina estudiantil Propuestas para la calidad educativa Reuniones de trabajo Rendición de cuentas Dialogo adecuado y asertivo Valoración y reconocimiento de logros	1-13	1. La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la institución educativa. 2. El equipo directivo informa periódicamente sobre los logros de la institución educativa. 3. El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos. 4. El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo. 5. El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa. 6. Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, éste respeta la opinión de los docentes. 7. En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional. 8. El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la institución educativa. 9. La comunicación en la institución educativa es asertiva.	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

				<p>10. Existe un diálogo continuo y permanente entre los miembros de la comunidad educativa.</p> <p>11. Se entrega resoluciones de reconocimiento por el cumplimiento de su labor eficiente a sus docentes, administrativos y alumnos.</p> <p>12. Existen como normas las encuestas de valoración sobre actitudes y comportamientos para los miembros de la institución.</p> <p>13. Existen reconocimientos públicos de sus alumnos, administrativos y docente que alcanzan puntajes óptimos.</p>	
	Liderazgo directivo	<p>Respeto de las opiniones</p> <p>Gestión de procesos de cambio</p> <p>Democracia y participación en toma de decisiones</p> <p>Participación en comisiones y proyectos de la I E</p> <p>Mecanismos de solución de problemas</p>	14-22	<p>14. En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.</p> <p>15. El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.</p> <p>16. El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.</p> <p>17. El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones.</p> <p>18. Los docentes y personal auxiliar y de apoyo de la institución participan en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas.</p> <p>19. En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA.</p>	

				<p>20. El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.</p> <p>21. El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales.</p> <p>22. Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la Institución.</p>
	Formación y capacitación	Capacitación y actualización a docentes Información e incentivo para especialización	23-30	<p>23. Posees grado de magíster</p> <p>24. Obtuviste tu grado de doctor</p> <p>25. Tienes tu segunda especialidad</p> <p>26. El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes.</p> <p>27. Los docentes de la Institución están capacitados y actualizados</p> <p>28. Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.</p> <p>29. El director promueve capacitaciones para todo el personal</p> <p>30. Participas periódicamente en diplomados que ofrecen las universidades</p>
	Tecnologías de la información y comunicación	Gestión de recurso de internet y Aula biblioteca virtual	31-35	<p>31. La institución educativa posee internet, wifi.</p> <p>32. Los docentes refuerzan sus clases a través del aula virtual.</p> <p>33. Durante las clases los docentes trabajan con la biblioteca virtual.</p>

		Uso de la tecnología en la IE		34. En la institución educativa utiliza la exploración de información en Cybertesis de las universidades. 35. La comunicación con los padres de familia se realiza a través de la página web de la institución.	
--	--	-------------------------------	--	--	--

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N° Ítems</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Calidad del servicio educativo	Servicios académicos	Exigencia académica Programación de horarios Servicios virtuales Responsabilidad institucional Programación de actividades académicas Planificación curricular	1-8	1. ¿Cuál es su percepción acerca de la exigencia académica en su Institución? 2. ¿La programación de los horarios de clase es adecuada para usted? 3. ¿Cuál es su percepción acerca de los servicios del campus virtual de la Institución? 4. ¿Cuál es su percepción en general acerca de los profesores de la Institución, en cuanto a responsabilidad, dominio de los cursos y metodología de enseñanza? 5. ¿Cuál es su percepción acerca del trato hacia los estudiantes reflejado en amabilidad y respeto, por parte de los profesores de la Institución? 6. ¿Cuál es su percepción sobre la programación de los profesores sobre las actividades? (fechas exactas de exámenes, de entrega de trabajos, etc.) 7. ¿Cuál es su percepción acerca de la objetividad de los profesores para calificar?	(1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho

				8. ¿Cuál es su percepción sobre la presentación personal de los profesores? (aseo, vestido apropiado) es asertiva.	
	Servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza	Uso de mobiliario tecnológico Calidad del laboratorio Disponibilidad de softwares Aulas Espacios libres y áreas verdes Limpieza de la I E	9-15	9. ¿Cuál es su percepción acerca del uso que le dan los docentes al Campus virtual? 10. ¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los equipos, material e instrumentos de los laboratorios? 11. ¿Cuál es su percepción acerca de la disponibilidad del software especializado en sus áreas de interés? 12. ¿Cuál es su percepción acerca de la infraestructura de las aulas de clase de su Institución? 13. ¿Cuál es su percepción acerca del estado de los espacios libres (plazoletas, corredores, etc.)? 14. ¿Cuál es su percepción acerca de la limpieza de su institución? 15. ¿Le parece adecuado el estado de las zonas verdes de su institución?	
	Servicio de préstamo de material bibliográfico	Horarios de funcionamiento de lozas deportivas Calidad de la atención Estado de las instalaciones Disponibilidad de implementos	16-20	16. ¿Considera que el servicio que le brindan en la Biblioteca es adecuado? 17. ¿La información sobre las nuevas adquisiciones (libros, videos, etc.) de la biblioteca es difundida por los medios adecuados? 18. ¿Los horarios establecidos para la atención al público en la biblioteca son convenientes?	

				<p>19. ¿Cuál es su percepción acerca del estado de las instalaciones físicas de la biblioteca, (infraestructura)?</p> <p>20. ¿Existe una adecuada disponibilidad del material bibliográfico (libros, videos etc.) que usted necesita?</p>	
	Servicio de actividades culturales, recreativas y deportivas	<p>Horarios de funcionamiento de lozas deportivas</p> <p>Calidad de la atención</p> <p>Estado de las instalaciones</p> <p>Disponibilidad de implementos</p>	31-35	<p>21. ¿Los horarios de funcionamiento de los diferentes servicios prestados en el área deportiva son oportunos?</p> <p>22. ¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte de los funcionarios del área deportiva en cuanto a amabilidad y conocimiento del trabajo desempeñado?</p> <p>23. ¿El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado?</p> <p>24. ¿La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida?</p>	
	Servicio prestado en la cafetería	<p>Estado de las instalaciones</p> <p>Calidad de la atención al público</p> <p>Horarios de atención adecuados</p>	25-28	<p>25. ¿Cuál es su percepción sobre el estado de las instalaciones físicas de la cafetería, en aseo y orden?</p> <p>26. ¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte del personal de la cafetería, en amabilidad y rapidez?</p> <p>27. ¿Los horarios de atención de la cafetería son convenientes para usted?</p> <p>28. ¿La calidad de los alimentos y bebidas disponibles en la cafetería es adecuada?</p>	

		Calidad de productos ofrecidos			
Servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar	Información sobre servicios Horarios oportunos Comodidad y limpieza de oficinas Cumplimiento de servicios Respeto y amabilidad	34- 37	29. ¿La información sobre los diferentes servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar es adecuada? 30. ¿Los horarios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar son oportunos? 31. ¿Las instalaciones físicas del área de desarrollo humano y bienestar son cómodas y permanecen limpias? 32. ¿El área de desarrollo humano y bienestar cumple satisfactoriamente con los servicios ofrecidos? 33. ¿El personal del área de desarrollo humano y bienestar es respetuoso y amable con los usuarios?		
Servicios de salud de la Institución	Respeto y amabilidad del personal Horarios oportunos Tiempo de espera para la atención Pertinencia de la atención		34. ¿El personal del servicio de salud es respetuoso y amable con el usuario? 35. ¿El horario en que se presta el servicio de salud es oportuno? 36. ¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera para acceder al servicio de salud? 37. ¿El personal del servicio de salud tiene la preparación y destrezas adecuadas para esta función?		
Satisfacción General	Nivel de satisfacción	38	¿Cuál es su nivel de satisfacción general con su institución educativa?		

#### d. Medios de verificación

##### Confiabilidad de los Instrumentos

Prueba piloto de confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumento de la variable Gestión Institucional

##### Cuadro 1

*Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

##### Cuadro 2

*Resultado de la estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	31

En el cuadro 1 y 2 se observa que el cálculo de la prueba de coeficiencia de Alfa de Cronbach resulto 928 indicando que el instrumento tiene un nivel excelente para ser aplicado en la muestra investigada.

Prueba piloto de confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumento de la variable la calidad del servicio educativo.

##### Cuadro 3

*Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Cuadro 4**

*Resultados de la estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	43

En el cuadro 3 y 4 se observa que el cálculo de la prueba de coeficiencia de Alfa de Cronbach resulto 776 indicando que el instrumento tiene un nivel excelente para ser aplicado en la muestra investigada.

### **Especialistas encargados de la validación del instrumento de investigación**

N°	Nombre	Grado	Código ORCID
1	Carlos Alberto Vásquez Villanueva	Doctorado en Administración	<a href="https://orcid.org/0000-0002-0782-7364">https://orcid.org/0000-0002-0782-7364</a>
2	Eloy Colque-Díaz	Magister en Investigación y Docencia Universitaria	<a href="https://orcid.org/0000-0003-4555-0674">https://orcid.org/0000-0003-4555-0674</a>
3	Madeleine Campos Ramírez	Magíster en Gestión Educativa	<a href="https://orcid.org/0000-0002-4046-2176">https://orcid.org/0000-0002-4046-2176</a>

## Carta de Validación por Expertos

Lima, 18 de Agosto del 2021

Señor(a): DR. Carlos Alberto Vásquez Villanueva

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedora de su trayectoria académica y profesional, para elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en la mención Gestión de la Educación, por la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

El instrumento tiene como objetivo medir las variables Gestión Institucional y Calidad de Servicio Educativo, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los items del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimiento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración que servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Br. Sally Beronika Barrientos Mojonero

## Carta de Validación por Expertos

Lima, 20 de Agosto del 2021

Señor(a): Mg. Eloy Colque Díaz

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedora de su trayectoria académica y profesional, para elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en la mención Gestión de la Educación, por la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

El instrumento tiene como objetivo medir las variables Gestión Institucional y Calidad de Servicio Educativo, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimiento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración que servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Br. Sally Beronika Barrientos Mojonero

## Carta de Validación por Expertos

Lima, 26 de Agosto del 2021

Señor(a): Mg. Madeleine Campos Ramirez

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedora de su trayectoria académica y profesional, para elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en la mención Gestión de la Educación, por la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

El instrumento tiene como objetivo medir las variables Gestión Institucional y Calidad de Servicio Educativo, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimiento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración que servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Br. Sally Beronika Barrientos Mojonero

## Validación del Instrumento I



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO  
ESCUELA POS GRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

### 1. DATOS GENERALES:

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO, EN LOS DOCENTES DEL PROYECTO DE EDUCACIÓN RURAL FE Y ALEGRÍA 44, QUISPICANCHI-CUSCO 2021.

**1.1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA

**INVESTIGADORA:** Br. Sally Beronika Barrientos Mojonero

### 2. DATOS DEL EXPERTO:

1.2.Nombre y apellido: Carlos Alberto Vásquez Villanueva

1.3.Lugar y fecha: Lima, 2 de noviembre de 2021.

### 3. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)  
BUENO (4)              EXCELENTE (5).**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva, sobre Liderazgo directivo en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la aplicación de liderazgo directivo.					5

ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a al liderazgo directivo				5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión liderazgo directivo				5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				5
TOTAL					4
					5

#### 4. Instrumento de la variable gestión institucional

	<b>Gestión institucional</b>	Incorrecto	Corregir	Correcto
	<b>Gestión educativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la institución educativa.			x

2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los logros de la institución educativa.			x
3	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
4	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			x
5	El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.			x
6	Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, éste respeta la opinión de los docentes.			x
7	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.			x
8	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la institución educativa.			x
9	La comunicación en la institución educativa es asertiva			x
10	Existe un diálogo continuo y permanente entre los miembros de la comunidad educativa.			x
11	Se entrega resoluciones de reconocimiento por el cumplimiento de su labor eficiente a sus docentes, administrativos y alumnos.			x
12	Existen como normas las encuestas de valoración sobre actitudes y comportamientos para los miembros de la institución.			x
13	Existen reconocimientos públicos de sus alumnos, administrativos y docente que alcanzan puntajes óptimos.			x
	<b>Liderazgo directivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
14	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.			x
15	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.			x
16	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.			x
17	El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones.			x

18	La gestión del equipo directivo facilita que los docentes, personal auxiliar y de apoyo de la institución participen en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas.			x
19	En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA.			x
20	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.			x
21	El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales.			x
22	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la Institución.			
	<b>Formación y capacitación de docente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
23	Considera que el equipo directivo fomenta capacitaciones constantes para docentes			x
24	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes.			x
25	Considera que la gestión del equipo directivo ha posibilitado que los docentes se encuentren capacitados			x
26	El equipo directivo incentiva a los docentes a alcanzar un grado académico superior, como una maestría o doctorado			x
27	La dirección de la Institución educativa brinda información relacionada a la especialización docente			x
28	El director promueve capacitaciones para todo el personal			x
29	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.			x
30	Participas periódicamente en diplomados que ofrecen las universidades			x
	<b>Tecnologías de información y comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
31	El equipo directivo gestiona eficientemente el aprovisionamiento de internet y wifi para la institución			x
32	Los docentes refuerzan sus clases a través del aula virtual			x

33	Durante las clases los docentes trabajan con la biblioteca virtual			x
34	En la institución educativa se fomenta el uso de tecnologías de información y comunicación con fines de investigación			x
35	Se hace uso de la plataforma web de la Institución educativa para mantener comunicación con los padres de familia			x

## 5. Instrumento de la variable calidad de servicio educativo

Calidad de servicio educativo	Incorrecto	Corregir	Correcto
<b>Servicios académicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción acerca de la exigencia académica en su Institución?			x
¿La programación de los horarios de clase es adecuada para usted?			x
¿Cuál es su percepción acerca de los servicios académicos virtuales de la Institución?			x
¿Cuál es su percepción acerca de la responsabilidad de la Institución para con los docentes?			x
¿Cuál es su percepción acerca de la responsabilidad de la Institución para con los estudiantes?			x
¿Cuál es su percepción sobre la gestión para la programación de los profesores sobre las actividades? (fechas exactas de exámenes, de entrega de trabajos, etc.)			x
¿Cuál es su percepción acerca de los estándares de la Institución para el proceso de evaluación estudiantil?			x
¿Cuál es su percepción sobre la gestión para la adecuada presentación de la Institución en relación a la planificación curricular?			x
<b>Servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción acerca del uso de mobiliario tecnológico? Por ejemplo, computadoras, laptops, etc.			x

¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los equipos, material e instrumentos de los laboratorios?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la disponibilidad del software especializado en sus áreas de interés?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la infraestructura de las aulas de clase de su Institución?			X
¿Cuál es su percepción acerca del estado de los espacios libres (plazoletas, corredores, etc.)?			X
¿Le parece adecuado el estado de las zonas verdes de su institución?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la limpieza de su institución?			
<b>Servicio de préstamo de material bibliográfico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Considera que el servicio que brindan en la Biblioteca es adecuado?			X
¿La información sobre las nuevas adquisiciones (libros, videos, etc.) de la biblioteca es difundida por los medios adecuados?			X
¿Los horarios establecidos para la atención al público en la biblioteca son convenientes?			X
¿Cuál es su percepción acerca del estado de las instalaciones físicas de la biblioteca, (infraestructura)?			X
¿Existe una adecuada disponibilidad del material bibliográfico (libros, videos etc.) que usted necesita?			X
<b>Servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Los horarios de funcionamiento de los diferentes servicios prestados en el área deportiva son oportunos?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte de los funcionarios del área deportiva en cuanto a amabilidad y conocimiento del trabajo desempeñado?			X
¿El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado?			X

¿La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida?			x
<b>Servicios de cafetería</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción sobre el estado de las instalaciones físicas de la cafetería, en aseo y orden?			x
¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte del personal de la cafetería, en amabilidad y rapidez?			x
¿Los horarios de atención de la cafetería son convenientes para usted?			x
¿La calidad de los alimentos y bebidas disponibles en la cafetería es adecuada?			x
<b>Servicios en el área de desarrollo humano y bienestar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿La información sobre los diferentes servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar es adecuada?			x
¿Los horarios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar son oportunos?			x
¿Las instalaciones físicas del área de desarrollo humano y bienestar son cómodas y permanecen limpias?			x
¿El área de desarrollo humano y bienestar cumple satisfactoriamente con los servicios ofrecidos?			x
¿El personal del área de desarrollo humano y bienestar es respetuoso y amable con los usuarios?			x
<b>Servicios de salud</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿El personal del servicio de salud es respetuoso y amable con el usuario?			x
¿El horario en que se presta el servicio de salud es oportuno?			x
¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera para acceder al servicio de salud?			x
¿El personal del servicio de salud tiene la preparación y destrezas adecuadas para esta función?			x
<b>Satisfacción general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con su institución educativa?			x
---	--	--	---

**6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Al respecto de la aplicación del instrumento, opino que posee las condiciones necesarias y requeridas.

**7. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

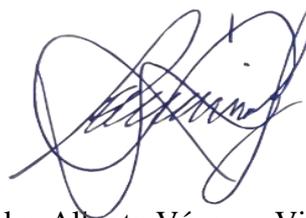
45 puntos

**8. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

**Procede su aplicación**

SI

**Debe corregirse**



Dr. Carlos Alberto Vásquez Villanueva  
Dr. en Administración  
DNI: 00238680  
Celular: +51 989 249 852

## Reporte de SUNEDU sobre los datos del especialista

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO</b> DNI 00238680	<b>MAGISTER EN EDUCACION  INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA</b>  Fecha de diploma: 07/12/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN</b> PERU
<b>VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO</b> DNI 00238680	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 03/08/1995 Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES</b> PERU
<b>VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO</b> DNI 00238680	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD</b>  Fecha de diploma: 16/05/1984 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES</b> PERU
<b>VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO</b> DNI 00238680	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</b>  Fecha de diploma: 19/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/03/2001 Fecha egreso: 15/12/2004	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL</b> PERU

## Validación del Instrumento II



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO  
ESCUELA POS GRADO  
MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

### 1. DATOS GENERALES:

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO, EN LOS DOCENTES DEL PROYECTO DE EDUCACIÓN RURAL FE Y ALEGRÍA 44, QUISPICANCHI-CUSCO 2021.

#### 1.1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

**INVESTIGADORA:** Br. Sally Beronika Barrientos Mojonero

### 2. DATOS DEL EXPERTO:

1.2.Nombre y apellido: Eloy Colque Díaz

1.3.Lugar y fecha: Lima, 28 de noviembre de 2021.

### 3. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)  
BUENO (4)      EXCELENTE (5).**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestras.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva, sobre Liderazgo directivo en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal					5

	inherente a la aplicación de liderazgo directivo.				
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a al liderazgo directivo				5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión liderazgo directivo				5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				5
<b>TOTAL</b>					<b>45</b>

#### 4. Instrumento de la variable gestión institucional

<b>Gestión institucional</b>		<b>Incorrecto</b>	<b>Corregir</b>	<b>Correcto</b>
<b>Gestión educativa</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la institución educativa.			X
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los logros de la institución educativa.			X

3	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
4	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			X
5	El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.			X
6	Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, éste respeta la opinión de los docentes.			X
7	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.			X
8	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la institución educativa.			X
9	La comunicación en la institución educativa es asertiva			X
10	Existe un diálogo continuo y permanente entre los miembros de la comunidad educativa.			X
11	Se entrega resoluciones de reconocimiento por el cumplimiento de su labor eficiente a sus docentes, administrativos y alumnos.			X
12	Existen como normas las encuestas de valoración sobre actitudes y comportamientos para los miembros de la institución.			X
13	Existen reconocimientos públicos de sus alumnos, administrativos y docente que alcanzan puntajes óptimos.			X
	<b>Liderazgo directivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
14	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.			X
15	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.			X
16	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.			X
17	El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones.			X
18	La gestión del equipo directivo facilita que los docentes, personal auxiliar y de apoyo de la institución participen en las			X

	comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas.			
19	En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA.			X
20	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.			X
21	El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales.			X
22	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la Institución.			X
	<b>Formación y capacitación de docente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
23	Considera que el equipo directivo fomenta capacitaciones constantes para docentes			x
24	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes.			x
25	Considera que la gestión del equipo directivo ha posibilitado que los docentes se encuentren capacitados			x
26	El equipo directivo incentiva a los docentes a alcanzar un grado académico superior, como una maestría o doctorado			x
27	La dirección de la Institución educativa brinda información relacionada a la especialización docente			x
28	El director promueve capacitaciones para todo el personal			x
29	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.			x
30	Participas periódicamente en diplomados que ofrecen las universidades			x
	<b>Tecnologías de información y comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
31	El equipo directivo gestiona eficientemente el aprovisionamiento de internet y wifi para la institución			x
32	Los docentes refuerzan sus clases a través del aula virtual			x
33	Durante las clases los docentes trabajan con la biblioteca virtual			x

34	En la institución educativa se fomenta el uso de tecnologías de información y comunicación con fines de investigación			x
35	Se hace uso de la plataforma web de la Institución educativa para mantener comunicación con los padres de familia			x

## 5. Instrumento de la variable calidad de servicio educativo

<b>Calidad de servicio educativo</b>	<b>Incorrecto</b>	<b>Corregir</b>	<b>Correcto</b>
<b>Servicios académicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción acerca de la exigencia académica en su Institución?			X
¿La programación de los horarios de clase es adecuada para usted?			X
¿Cuál es su percepción acerca de los servicios académicos virtuales de la Institución?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la responsabilidad de la Institución para con los docentes?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la responsabilidad de la Institución para con los estudiantes?			X
¿Cuál es su percepción sobre la gestión para la programación de los profesores sobre las actividades? (fechas exactas de exámenes, de entrega de trabajos, etc.)			X
¿Cuál es su percepción acerca de los estándares de la Institución para el proceso de evaluación estudiantil?			X
¿Cuál es su percepción sobre la gestión para la adecuada presentación de la Institución en relación a la planificación curricular?			X
<b>Servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción acerca del uso de mobiliario tecnológico? Por ejemplo, computadoras, laptops, etc.			X

¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los equipos, material e instrumentos de los laboratorios?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la disponibilidad del software especializado en sus áreas de interés?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la infraestructura de las aulas de clase de su Institución?			X
¿Cuál es su percepción acerca del estado de los espacios libres (plazoletas, corredores, etc.)?			X
¿Le parece adecuado el estado de las zonas verdes de su institución?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la limpieza de su institución?			X
<b>Servicio de préstamo de material bibliográfico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Considera que el servicio que brindan en la Biblioteca es adecuado?			X
¿La información sobre las nuevas adquisiciones (libros, videos, etc.) de la biblioteca es difundida por los medios adecuados?			X
¿Los horarios establecidos para la atención al público en la biblioteca son convenientes?			X
¿Cuál es su percepción acerca del estado de las instalaciones físicas de la biblioteca, (infraestructura)?			X
¿Existe una adecuada disponibilidad del material bibliográfico (libros, videos etc.) que usted necesita?			X
<b>Servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Los horarios de funcionamiento de los diferentes servicios prestados en el área deportiva son oportunos?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte de los funcionarios del área deportiva en cuanto a amabilidad y conocimiento del trabajo desempeñado?			X
¿El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado?			X

¿La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida?			X
<b>Servicios de cafetería</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción sobre el estado de las instalaciones físicas de la cafetería, en aseo y orden?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte del personal de la cafetería, en amabilidad y rapidez?			X
¿Los horarios de atención de la cafetería son convenientes para usted?			X
¿La calidad de los alimentos y bebidas disponibles en la cafetería es adecuada?			X
<b>Servicios en el área de desarrollo humano y bienestar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿La información sobre los diferentes servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar es adecuada?			X
¿Los horarios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar son oportunos?			X
¿Las instalaciones físicas del área de desarrollo humano y bienestar son cómodas y permanecen limpias?			X
¿El área de desarrollo humano y bienestar cumple satisfactoriamente con los servicios ofrecidos?			X
¿El personal del área de desarrollo humano y bienestar es respetuoso y amable con los usuarios?			X
<b>Servicios de salud</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿El personal del servicio de salud es respetuoso y amable con el usuario?			X
¿El horario en que se presta el servicio de salud es oportuno?			X
¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera para acceder al servicio de salud?			X
¿El personal del servicio de salud tiene la preparación y destrezas adecuadas para esta función?			X
<b>Satisfacción general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con su institución educativa?			X
---	--	--	---

**6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Considero que el instrumento reúne las condiciones necesarias y requeridas para su aplicación a la muestra

**7. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Excelente, con un promedio de 45 puntos

**8. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

SI

Debe corregirse



**Mg. ELOY COLQUE DÍAZ**  
Mg. Investigación y Docencia Universitaria  
Especialidad Lingüística y Literatura

DNI: 09763693

Celular: + 51 935 543 989

## Reporte de SUNEDU sobre los datos del especialista

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>COLQUE DIAZ, ELOY</b> DNI 09763693	LICENCIADO EN EDUCACION, ESPECIALIDAD: LINGÜÍSTICA Y LITERATURA  Fecha de diploma: 30/10/2002 Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN</b> PERU
<b>COLQUE DIAZ, ELOY</b> DNI 09763693	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION  Fecha de diploma: 14/01/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN</b> PERU
<b>COLQUE DIAZ, ELOY</b> DNI 09763693	MAGÍSTER EN EDUCACIÓN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA  Fecha de diploma: 19/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/01/2009 Fecha egreso: 30/12/2010	<b>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN</b> PERU

### Validacion de Instrumento III



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO  
ESCUELA POS GRADO  
MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

#### 1. DATOS GENERALES:

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO, EN LOS DOCENTES DEL PROYECTO DE EDUCACIÓN RURAL FE Y ALEGRÍA 44, QUISPICANCHI-CUSCO 2021.

**1.1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA

**INVESTIGADORA:** Br. Sally Beronika Barrientos Mojonero

#### 2. DATOS DEL EXPERTO:

1.2.Nombre y apellido: Madeleine Campos Ramirez

1.3.Lugar y fecha: Lima, 5 de diciembre de 2021.

#### 3. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)  
BUENO (4)            EXCELENTE (5).**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva, sobre Liderazgo directivo en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					5

ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la aplicación de liderazgo directivo.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a al liderazgo directivo					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de la dimensión liderazgo directivo					5

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					5
TOTAL						5
TOTAL		45				

#### 4. Instrumento de la variable gestión institucional

	<b>Gestión institucional</b>	Incorrecto	Corregir	Correcto
	<b>Gestión educativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la institución educativa.			x
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los logros de la institución educativa.			x
3	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
4	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			x
5	El director tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.			x
6	Generalmente en las reuniones de trabajo con el director, éste respeta la opinión de los docentes.			x
7	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.			x
8	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la institución educativa.			x
9	La comunicación en la institución educativa es asertiva			x

10	Existe un diálogo continuo y permanente entre los miembros de la comunidad educativa.			x
11	Se entrega resoluciones de reconocimiento por el cumplimiento de su labor eficiente a sus docentes, administrativos y alumnos.			x
12	Existen como normas las encuestas de valoración sobre actitudes y comportamientos para los miembros de la institución.			x
13	Existen reconocimientos públicos de sus alumnos, administrativos y docente que alcanzan puntajes óptimos.			x
	<b>Liderazgo directivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
14	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.			x
15	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.			x
16	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.			x
17	El equipo directivo facilita la participación de los educandos en la toma de decisiones.			x
18	La gestión del equipo directivo facilita que los docentes, personal auxiliar y de apoyo de la institución participen en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas.			x
19	En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal de apoyo y la APAFA.			x
20	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.			x
21	El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales.			x
22	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la Institución.			
	<b>Formación y capacitación de docente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
23	Considera que el equipo directivo fomenta capacitaciones constantes para docentes			x
24	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes.			x

25	Considera que la gestión del equipo directivo ha posibilitado que los docentes se encuentren capacitados			x
26	El equipo directivo incentiva a los docentes a alcanzar un grado académico superior, como una maestría o doctorado			x
27	La dirección de la Institución educativa brinda información relacionada a la especialización docente			x
28	El director promueve capacitaciones para todo el personal			x
29	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.			x
30	Participas periódicamente en diplomados que ofrecen las universidades			x
	<b>Tecnologías de información y comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
31	El equipo directivo gestiona eficientemente el aprovisionamiento de internet y wifi para la institución			x
32	Los docentes refuerzan sus clases a través del aula virtual			x
33	Durante las clases los docentes trabajan con la biblioteca virtual			x
34	En la institución educativa se fomenta el uso de tecnologías de información y comunicación con fines de investigación			x
35	Se hace uso de la plataforma web de la Institución educativa para mantener comunicación con los padres de familia			x

## II. Instrumento de la variable calidad de servicio educativo

<b>Calidad de servicio educativo</b>	Incorrecto	Corregir	Correcto
<b>Servicios académicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción acerca de la exigencia académica en su Institución?			X
¿La programación de los horarios de clase es adecuada para usted?			X
¿Cuál es su percepción acerca de los servicios académicos virtuales de la Institución?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la responsabilidad de la Institución para con los docentes?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la responsabilidad de la Institución para con los estudiantes?			X
¿Cuál es su percepción sobre la gestión para la programación de los profesores sobre las actividades? (fechas exactas de exámenes, de entrega de trabajos, etc.)			X
¿Cuál es su percepción acerca de los estándares de la Institución para el proceso de evaluación estudiantil?			X
¿Cuál es su percepción sobre la gestión para la adecuada presentación de la Institución en relación a la planificación curricular?			X
<b>Servicios de laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción acerca del uso de mobiliario tecnológico? Por ejemplo, computadoras, laptops, etc.			X
¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los equipos, material e instrumentos de los laboratorios?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la disponibilidad del software especializado en sus áreas de interés?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la infraestructura de las aulas de clase de su Institución?			X

¿Cuál es su percepción acerca del estado de los espacios libres (plazoletas, corredores, etc.)?			X
¿Le parece adecuado el estado de las zonas verdes de su institución?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la limpieza de su institución?			X
<b>Servicio de préstamo de material bibliográfico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Considera que el servicio que brindan en la Biblioteca es adecuado?			X
¿La información sobre las nuevas adquisiciones (libros, videos, etc.) de la biblioteca es difundida por los medios adecuados?			X
¿Los horarios establecidos para la atención al público en la biblioteca son convenientes?			X
¿Cuál es su percepción acerca del estado de las instalaciones físicas de la biblioteca, (infraestructura)?			X
¿Existe una adecuada disponibilidad del material bibliográfico (libros, videos etc.) que usted necesita?			X
<b>Servicios de actividades culturales, recreativas y deportivas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Los horarios de funcionamiento de los diferentes servicios prestados en el área deportiva son oportunos?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte de los funcionarios del área deportiva en cuanto a amabilidad y conocimiento del trabajo desempeñado?			X
¿El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado?			X
¿La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida?			X
<b>Servicios de cafetería</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su percepción sobre el estado de las instalaciones físicas de la cafetería, en aseo y orden?			X
¿Cuál es su percepción acerca de la atención al público por parte del personal de la cafetería, en amabilidad y rapidez?			X

¿Los horarios de atención de la cafetería son convenientes para usted?			X
¿La calidad de los alimentos y bebidas disponibles en la cafetería es adecuada?			X
<b>Servicios en el área de desarrollo humano y bienestar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿La información sobre los diferentes servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar es adecuada?			X
¿Los horarios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar son oportunos?			X
¿Las instalaciones físicas del área de desarrollo humano y bienestar son cómodas y permanecen limpias?			X
¿El área de desarrollo humano y bienestar cumple satisfactoriamente con los servicios ofrecidos?			X
¿El personal del área de desarrollo humano y bienestar es respetuoso y amable con los usuarios?			X
<b>Servicios de salud</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿El personal del servicio de salud es respetuoso y amable con el usuario?			X
¿El horario en que se presta el servicio de salud es oportuno?			X
¿Cuál es su percepción acerca del tiempo de espera para acceder al servicio de salud?			X
¿El personal del servicio de salud tiene la preparación y destrezas adecuadas para esta función?			X
<b>Satisfacción general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
¿Cuál es su nivel de satisfacción general con su institución educativa?			X

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Al respecto de la aplicación del instrumento, opino que posee las condiciones necesarias y requeridas.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**V. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

SI

Debe corregirse



Mg. Madeleine Campos Ramirez

Magíster en Gestión Educativa

DNI 09356284

Código Orcid:

Celular: 989249851

## Reporte de SUNEDU sobre los datos del especialista

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>CAMPOS RAMIREZ, MADELEINE</b> DNI 09356284	<b>MAGISTER EN EDUCACION</b> <b>CON MENCIÓN EN ADMINISTRACION EDUCATIVA</b>  Fecha de diploma: 29/12/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN</b> <i>PERU</i>
<b>CAMPOS RAMIREZ, MADELEINE</b> DNI 09356284	<b>LICENCIADA EN EDUCACION</b> <b>ESPECIALIDAD: PRIMARIA</b>  Fecha de diploma: 12/04/1999 Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN</b> <i>PERU</i>
<b>CAMPOS RAMIREZ, MADELEINE</b> DNI 09356284	<b>LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA</b>  Fecha de diploma: 12/04/1999 Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN</b> <i>PERU</i>

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 015003930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

e. Otros

**Solicitud de Asesor**

**Cusco, 13 de diciembre del 2021**

Dr. ALEJANDRO CHILE LETONA

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE  
EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNSAAC.

En esta ocasión singular la saludo cordialmente. También me permito comunicarle que la Br. Sally Beronika Barrientos Barrientos Mojonero me ha solicitado Asesorar su proyecto de tesis intitulado: **“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO, EN LOS DOCENTES DEL PROYECTO DE EDUCACIÓN RURAL FE Y ALEGRÍA 44, QUISPICANCHI-CUSCO 2021”**. Luego de haber revisado su perfil, ACEPTÉ asesorar dicho proyecto.

Finalmente, me despido de usted expresando mi voluntad de servicio y esfuerzo, con el propósito de cuidar la imagen y el prestigio de la universidad.

Atentamente

.....  
DR. SALOMÓN VÁSQUEZ VILLANUEVA



## Hoja de Rubrica para la Tesis Concluida

### **ANEXO 4**

#### **HOJA DE RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA TESIS CONCLUIDA**

<b>Nº</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>CONFORME</b>
1	El problema objeto de estudio se encuentra claramente formulado y tiene buen nivel de originalidad	SI
2	El problema objeto de estudio es relevante para el desarrollo de la ciencia y/o tecnología del área de conocimiento estudiado en la maestría o doctorado	SI
3	El marco teórico aborda las teorías más relevantes existentes en torno al problema objeto de estudio	SI
4	El marco teórico describe y analiza los avances empíricos (estado del arte) en el estudio del problema objeto de estudio a nivel local, nacional o internacional.	SI
5	Presenta coherencia lógica entre los problemas, objetivos e hipótesis	SI
6	La unidad de análisis y las técnicas de recolección de información se encuentran claramente declaradas	SI
7	La metodología planteada conduce nitidamente a la demostración de las hipótesis planteadas o a alcanzar los objetivos declarados	SI
8	La información recolectada es apropiada en calidad y cantidad. Esta información se ha procesado y analizado siguiendo la metodología prevista	SI
9	Los resultados se presentan en forma de textos, cuadros o gráficos y conducen a la demostración de la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas o de los objetivos formulados	SI
10	Las conclusiones dan respuestas a las preguntas planteadas en el problema objeto de estudio.	SI

Fecha de evaluación: Lima, 10 de setiembre del 2022

Nombres y Apellidos del Asesor: Dr. Salomón Vásquez Villanueva



**Dr. Salomón Vásquez Villanueva**  
**Asesor**

# **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS DOCENTES DEL PROYECTO DE EDUCACIÓN RURAL FE Y ALEGRÍA 44 QUISPICANCHI - CUSCO 2021**

*Autora:*

*Sally Beronika Barrientos Mojonero.*

## **RESUMEN**

La finalidad primordial del presente estudio fue precisar el grado de relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Con ese propósito, la investigación siguió un enfoque cuantitativo, tuvo un alcance correlacional y su diseño fue no experimental, en una muestra de 134 participantes, a quienes se les aplicó dos encuestas que previamente fueron sometidos a los respectivos procesos de validación y confiabilidad. Se obtuvo que la gestión institucional es percibida como promedio por el 63,6% de los docentes, a su vez, se tiene un *p value* de 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Significa que la gestión institucional se relaciona, de forma significativa, positiva y moderada con calidad de servicio educativo, vale decir que mientras en la institución se realice una buena gestión institucional, la calidad del servicio educativo también será mejor.

**Palabras claves:** gestión institucional, calidad de servicio, formación y capacitación, tecnologías de información y comunicación.

## **ABSTRACT**

The main objective of my research was to determine to what extent institutional management is related to the quality of educational service, in the teachers of the Rural Education Project Fe y Alegria 44, Quispicanchi-Cusco 2021. For this purpose, the investigation used a quantitative approach, with a correlational scope and non-experimental design, in a sample of 122 participants, to whom two surveys were applied that were previously submitted to the respective validation and reliability processes. The results of the investigation showed that institutional management is perceived as an average by 63.6% of teachers, in turn, the p-value was 0.000 ( $p < 0.05$ ); thus, the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. It means that institutional management is related, in a significant, positive and moderate way, to the quality of educational service, meaning that as long as good institutional management is carried out in the institution, the quality of the educational service will also be better.

Keywords: institutional management, quality of service, education and training, information and communication technologies.

## **Introducción**

Hoy en día, las instituciones educativas tienen compromisos en la gestión escolar que se ha convertido en un importante foco de investigación y debate a escala internacional, ya que desempeña en los diferentes ámbitos de cada institución educativa. Esto se ha traducido en una mayor atención a las políticas educativas a nivel mundial. Es así que una institución educativa puede entenderse como una organización, por ello, su gestión puede estar influenciada por teorías relacionadas a la administración. Así, de esta manera, en el sector educativo, la mejora continua es un proceso realizado a lo largo del tiempo, que posibilita niveles altos de aprendizaje, debido a que se orienta a una gestión de la calidad que posea

estándares altos, promoviendo en centros educativos la capacidad de solucionar problemas de tipo social y educativo (Antúnez, 2004).

Es así que, en América Latina y en el mundo, se necesita la implementación de políticas educativas pertinentes. En el norte de Santander, Colombia, en materia educativa, se realizó la revisión de los planes de desarrollo; pues se identificaron cinco políticas: “formación docente, atención a la primera infancia, cobertura y equidad, calidad y pertinencia, y eficiencia”, con el propósito de observar cuáles han sido los avances, si existe satisfacción con la calidad, la formación y la capacitación docente, las estrategias y las acciones gubernamentales e institucionales; se ha determinado que faltan “diagnósticos completos y profundos”, también una adecuada planificación. En este sentido, las demandas mayores y prioritarias refieren el derecho a la educación: ideal y herramienta para el desarrollo de los países (Aguilar et al., 2018). Se requiere una educación comprometida con el emprendimiento, cuyos análisis y aportes le sirvan para la construcción de políticas públicas de la educación, generando la sistematización de las diversas experiencias, en las IE de los niveles: básico y medio (Guarnizo et al., 2019).

En Chile, los problemas relacionados con la gestión institucional son diversos; por ejemplo, el riesgo de los proyectos de desarrollo institucional, la presencia de instituciones educativas sin la respectiva acreditación, la insolvencia financiera, la falta de calidad, la intervención permanente del Estado (Bernasconi & Rodríguez, 2018). Los tres últimos años, 2020, 2021 y 2022, las instituciones educativas han experimentado la necesidad de modelos de gestión educativa, en la modalidad virtual, cuya necesidad no solamente es nacional ni latinoamericana, sino universal, buscando las prácticas y las metodologías pertinentes (Briceño et al., 2020).

Por su parte, en el país del norte, Ecuador, se observa la ausencia de estándares de calidad educativa, los llamados desequilibrios entre la mediación y el control, los

inadecuados manejos de los directivos, las acciones educativas erróneas, la falta de compromiso durante los trabajos, la imprecisión en las ejecuciones administrativas (Méndez, 2019). En este mismo país, Palomeque and Ruiz (2019), describen la situación y el estado de la gestión institucional:

En el Ecuador, “el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), Consejo de Educación Superior (CES), y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), en ocasiones no responden a las exigencias de la comunidad educativa y de la sociedad en general,” limitándose al cumplimiento de las disposiciones de estas entidades. (p. 2)

En México, hace falta la gestión institucional comprometida con la gestión de la convivencia, cuyas líneas de política educativa sean proyectadas desde el más alto nivel, desde “el nivel macro político”, generando “la legitimización del Estado”, describiendo y analizando los alcances y las limitaciones del Estado y de las instituciones educativas, desterrando la presencia de los climas de violencia escolar en todas sus formas (Rivero, 2019).

En Villa María del Triunfo, Lima, las instituciones educativas marcan su preocupación por la optimización de la calidad de la educación y de los servicios que ofrece, las normas, la puesta en marcha de organismos, la valoración de los índices de calidad, el proceso de acreditación de la institución, la implementación de mejoras, la capacitación y desarrollo de profesores prospectivos, la formación y modernización, la gestión institucional, el liderazgo directivo (R. W. Sandoval, 2019). En el Rímac, Lima, las acciones sobre la gestión institucional no ha sido valoradas a plenitud, menos ha logrado los resultados esperados y exigidos, cuya deficiencia ha dejado resultados negativos en las instituciones educativas; muchas veces, se ha generado una confusión generalizada que la

buena infraestructura comparte la calidad educativa, a pesar de corresponder a una buena gestión institucional (Guzmán, 2020).

Durante los dos últimos años, la educación virtual ha crecido de manera increíble, en forma vertiginosa, especialmente en su modalidad de aprendizaje, cuya gestión del proceso educativo está en organización y difusión, en todos los niveles educativos, generando cambios de las posibilidades y de los medios de interacción (Briceño et al., 2020).

La gestión institucional y la calidad de servicio educativo se enfrenta contra un conjunto de factores políticos, al interior del país y de las mismas instituciones, cuyo propósito es la resolución de los problemas y las necesidades, haciendo uso de una serie de procedimientos y evaluaciones permanentes, gracias a la capacitación del personal y las capacidades del mismo (Arévalo, 2021). De acuerdo con Vergara et al. (2021), la educación, la salud mental y la gestión institucional han experimentado consecuencias lamentables, generadas por la presencia de la pandemia: COVID-19, mucho más en la educación básica regular, cuyos problemas se constituyeron en un reto para las autoridades y los administradores, para la inclusión social, la práctica educativa, la planificación estratégica, el aprendizaje de los estudiantes, las metodologías pedagógicas, los modos nuevos de aprendizajes, la adaptación de las nuevas tecnologías.

En el Ecuador, las instituciones educativas tienen un compromiso, un reto: lograr la gestión de la calidad, cuya gestión comprende: funciones y actividades diversas: “programas académicos, investigación, personal, estudiantes, infraestructura, servicios a la comunidad y al mundo”, en el contexto de un concepto pluridimensional (Orozco et al., 2020).

La calidad de los servicios institucionales, dentro del contexto educativo, depende de la cobertura económica, de los modelos de gestión, de las metodologías, de las capacidades de la gerencia (administrativa y académica), las habilidades humanas, de la capacidad de los profesores, de la optimización de los recursos (L. Núñez et al., 2019).

Para Orozco et al. (2020), la calidad educativa en las escuelas siempre fue un gran desafío, en el contexto universal, latinoamericano y sudamericano, mucho más en el Ecuador; cuyos requerimientos, deseados para la conservación de la calidad, son la generación de modelos de evaluación, la acreditación y la buena gestión de las instituciones educativas. Según Guzmán (2020), los problemas relacionados directamente con la mala calidad educativa, son la deficiente evaluación de la institución, las acciones no valoradas, deficiente infraestructura, resultados confusos e inesperados, pérdida de los parámetros de calidad, desconexión de la globalización, pérdida de los lineamientos de la gestión.

Las IE tienen dificultades, las cuales afectan el lugar y los espacios de trabajo, la capacidad de decisión, los vínculos con otros individuos, la calidad de los servicios, aunque ofrezcan los mismos o semejantes servicios. En este sentido, las instituciones educativas son complejas (A. Fernández, 2020). La pandemia generada por la COVID-19 ha debilitado la calidad de los servicios en las IE, dejando consecuencias negativas en los mecanismos de aprendizaje y enseñanza, debido a la precariedad de la infraestructura, los medios, la metodología, la evaluación, la motivación, los estados emotivos, generando cambios económicos, sociales, sanitarios y educativos (J. Mejía et al., 2021).

“En este escenario, se encuentra el Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco, cuya propuesta está dirigida a instituciones educativas de zonas rurales para potenciar el desarrollo emprendedor de los estudiantes, bajo los valores humanos y principios éticos. Esta entidad está dedicada en aplicar la Educación Intercultural Bilingüe en la lengua materna quechua y la segunda lengua castellano en los estudiantes y conformada por 24 instituciones educativas. Sin embargo, debido frente a la pandemia del COVID-19, ya que las instituciones educativas se encuentran ubicadas en zonas rurales, los directivos y docentes provenientes de otros lugares de origen tienen que llegar hasta sus IE, por lo que

caminan horas y horas. Esto trae como consecuencia, en algunos casos, retraso y cansancio en las horas de clase que dan frente a sus estudiantes para sus aprendizajes.”

Los nuevos desafíos que se han generado como consecuencia de la contingencia mundial, ocasionaron la emergencia de nuevas necesidades y requerimientos en la Institución Educativa que es motivo de estudio, entre estos, se encuentran las nuevas formas de gestión que impacten de manera significativa en el manejo de recursos, debido a que estos necesitan ser administrados de forma diferente, tanto en el escenario desarrollado durante la pandemia, como el contexto postpandémico. Así, la gestión educativa en el proyecto de educación rural Fe y Alegría 44, evidencia un escaso conocimiento de nuevas metodologías de gestión educativa, liderazgo directivo, formación y capacitación docente y el manejo óptimo de las Tecnologías de Información y Comunicación; de manera que deja áreas que cubrir, las mismas que se asocian a la calidad de los servicios educacionales, como los servicios académicos, los de laboratorio, infraestructura, mantenimiento y limpieza, los servicios de préstamo bibliográfico, de actividades culturales, de cafetería, del área de desarrollo y bienestar humano, de salud y la satisfacción general; de forma que, como consecuencia de esta problemática, el desenvolvimiento educativo se encuentra aún limitado y su gestión es considerada deficiente.

Se ha podido identificar una serie de causas que se encuentran relacionadas al problema de la administración educativa y su asociación con la calidad del servicio de educación, debido a que, en el contexto situacional del proyecto, se evidencia que, tanto el personal directivo como los docentes e incluso un gran número de estudiantes, se ven obligados a salir temprano de sus domicilios para recorrer esa larga distancia hasta el local de la institución, como consecuencia de todo ello, en ciertos casos, no alcanza el tiempo suficiente para un correcto desayuno; por esta razón, muchos han optado por establecerse en diferentes comunidades aledañas a la IE. En estas mismas comunidades, no se presenta una

conexión a internet, y de presentarse, la señal es insuficiente. Esta situación denota el olvido del gobierno, debido a que se presenta una enorme dificultad para mantener una comunicación remota suficiente con los estudiantes.

Como consecuencia de lo anterior, se observa una deficiente gestión y pobre calidad de servicio educativo por parte del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, como coordinadores directivos y docentes, con respecto a la infraestructura, materiales, metodología, técnica, evaluación y recursos didácticos, lo que afecta el normal desarrollo de las actividades escolares, como también no se cuenta con espacios suficientes para la evolución educativa de los alumnos, puesto que, en algunos casos, son alojados de otras instituciones educativas. Se debe recalcar que, el origen de esta problemática, se encuentra en los nuevos desafíos exigidos en un escenario pandémico y postpandémico.

Además, es importante destacar que las familias de los estudiantes de la Institución Educativa provienen de entornos económicos desfavorables, ya que suelen estar involucradas en actividades relacionadas con la agricultura, la ganadería intensiva y la minería. En este sentido, los estudiantes tienden a tener aspiraciones ligadas a estas ocupaciones; entre estas opciones, la minería es particularmente atractiva para los jóvenes educandos, debido a la perspectiva de mayores ingresos económicos. Como resultado, muchos estudiantes optan por abandonar sus estudios en busca de oportunidades laborales tempranas en las minas. Es relevante mencionar que esta situación se agrava por la falta de compromiso, sensibilidad y capacidad de gestión por parte de los directivos y docentes de la institución. No se brinda un acompañamiento activo y efectivo para abordar este problema, lo que contribuye a la deserción escolar y limita las oportunidades educativas de los estudiantes.

De esta manera, los principales perjudicados de este problema, son los estudiantes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44 Quispicanchi Cusco, los cuales no acceden

de manera suficiente a una educación de calidad que nutra sus expectativas académicas y la proyección de vida que demuestran tener, ni cumplen con los logros esperados por parte de la currícula académica, debido al desinterés de los docentes, por lo que la situación problemática afecta en dos vertientes: una que afecta a los jóvenes y otra que afecta a la misión educativa del proyecto, condicionando, de esta manera, el alcance de sus objetivos hacia un enfoque negativo y deficiente o, en todo caso, al límite mínimo de suficiencia curricular.

Si esta situación continúa de la misma manera, la gestión educativa seguirá reduciendo sus capacidades y su impacto y, por otra parte, la calidad de los servicios educativos se verá cada vez más reducida, demorando así importantes avances en el proyecto y condicionando el potencial aprendizaje de los estudiantes.

Por lo tanto, se propone realizar el presente esfuerzo de investigación con el objetivo de verificar el grado relacional entre la gestión institucional y la misma que, se debe insistir, atraviesa nuevos desafíos a superar y la calidad de servicio educacional que se encuentra afectada por el complejo contexto post pandémico y el abandono del gobierno, con tal motivo, resulta imperativo el esclarecimiento de esta situación. Con nuestra propuesta, se podrán identificar aspectos relevantes de la problemática, y con el establecimiento de la asociación de las variables, se podrá argumentar la mejora de algún aspecto que requiera ser evaluado.

De esta manera se tiene en cuenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo:

***a) Servicios académicos en la calidad de los servicios educativos***

“Estos servicios tienen que ser normados, cuyas normas regulan los mismos, determinado las condiciones de acceso a los mismos (Moreno, 2020). También deben ser determinados siguiendo lineamientos científicos, cuyo uso sea determinado de acuerdo con el género y la presión emocional de los usuarios (Carrillo et al., 2021). La calidad de los servicios académicos genera satisfacción en todos sus usuarios (C. Núñez et al., 2021).”

***b) Servicios de equipamiento para la calidad de servicios educativos***

Los servicios educativos también comprenden los servicios de laboratorio, los servicios de infraestructura, el mantenimiento y la limpieza. Estos también constituyen recursos didácticos para el proceso enseñanza aprendizaje (Forero, 2019).

***c) Materiales educativos para la calidad de servicios educativos***

El material bibliográfico y su servicio corresponden a los servicios educativos de las instituciones educativas. Se requiere la implementación de servicios académicos en *Learning Commons* de bibliotecas, en respuesta a los requerimientos de la educación actual (M. Gonzáles, 2021). El material bibliográfico permite, facilita, fomenta el desarrollo de los diversos niveles de comprensión lectora, dicho material además responde a determinadas metodologías de aprendizaje (Tuárez & Baquero, 2022).

***d) Servicio recreacionales y deportivas para la calidad de servicios educativos***

“Para la educación son muy importantes las actividades culturales, recreativas y deportivas, las cuales generan mejores posibilidades y condiciones para el proceso enseñanza aprendizaje (L. Castillo & Romero, 2020). Se requieren espacios y escenarios deportivos, sin los cuales es imposible la práctica de la recreación y el deporte (Liévano, 2021).

***e) Servicio prestado en la cafetería***

Los servicios de la cafetería en las instituciones educativas requieren una evaluación de calidad, con el propósito de estudiar el origen del capital, la funcionalidad de sus servicios, la pertinencia, sus estándares de calidad, generar recomendaciones para generar su mejoría (Tecpile, 2021).

***f) Servicios prestados por el área de desarrollo humano y bienestar***

En las instituciones educativas, estos servicios son totalmente descuidados. No están implementados, por la falta de personal especializado, por falta de presupuesto y por falta de infraestructura. Falta tomar decisiones que promuevan la implementación de estos

servicios, muy necesarios y requeridos para los estudiantes y la comunidad educativa (Lopera & Echeverri, 2019).

***g) Servicios de salud para la calidad de servicio educativo***

Los servicios de la salud en las instituciones educativas están totalmente descuidados. No existe asistencia mental para los estudiantes ni para los docentes. Se requiere la asistencia de la salud mental para los miembros de la comunidad escolar, especialmente para la población infantil y juvenil (Macaya et al., 2019).

**Materiales y Métodos**

El paradigma de investigación empleado en la presente investigación es el positivista que, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018a), el conocimiento generado se valida a través de la experiencia y observación de quien realiza la investigación, este conocimiento tiene la característica de ser verificable y, por lo tanto, se caracteriza por basarse en la experimentación para poder convertirse en un conocimiento científico formal.

“De acuerdo a lo señalado por Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), la investigación es de tipo básico, ya que se fundamenta en teorías para entender y analizar el contexto del problema (CONCYTEC, 2020). Así mismo, fue de enfoque cuantitativo, debido a que se analizaron y relacionaron las mediciones obtenidas mediante métodos estadísticos para establecer un conjunto de conclusiones con relación a las hipótesis de la investigación; respecto al paradigma de la investigación, esta investigación está basada en el paradigma humanista de la calidad educativa, ya que busca comprender cómo la gestión institucional en un entorno rural influye en el desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo un aprendizaje centrado en el estudiante, autonomía, bienestar emocional, relaciones interpersonales y valores éticos; se prioriza el bienestar y la participación activa de los estudiantes, lo que refleja principios humanistas en la educación. A su vez es de diseño no experimental, porque no se manipularon las variables en estudio. Además, es de alcance

o nivel correlacional, de corte transversal, porque se estudia la correlación de las variables con datos recogidos en un solo momento. Un grupo de especialistas validó su validez y se realizó una prueba piloto para comprobar su fiabilidad. El valor alfa de Cronbach obtenido de 0,928 significa un alto grado de fiabilidad.

## Resultados

### *Estadísticos descriptivos de la variable gestión institucional*

Nivel de gestión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	44	36,1	36,1
Nivel medio	39	32,0	68,0
Nivel alto	39	32,0	100,0
Total	122	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

“Según la tabla 6, los resultados muestran que el 33,6% de los maestros perciben que la gestión educativa, dentro de la variable gestión institucional, es de nivel bajo; el 36,1% cree que es de nivel medio y el 30,3% cree que es de nivel alto.”

“Según estos datos, se observa que la mayoría de docentes consideran que existe un nivel medio de gestión educativa, es decir, que la mayor cantidad de docentes no están de acuerdo ni en desacuerdo sobre que la IE logra cumplir las necesidades que tiene. Lo mismo sucede con la percepción sobre la información de los logros de la IE, puesto que los docentes no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento de este ítem. Por otro lado, los profesores están de acuerdo con que, en las reuniones de trabajo con el director, se respetan sus opiniones.”

“Según la tabla 10, para la variable calidad de servicio educativo, los resultados evidencian que el 33,6% de los docentes consideran que la calidad es de un bajo nivel; el 36,1% creen que es de nivel medio; y el 30,3% consideran que es de un alto nivel. Lo cual indica que los docentes, en su mayoría, perciben que la calidad del servicio educativo tiene un nivel medio.”

**Tabla 29**

*Estadísticos descriptivos de la variable servicio educativo*

Novel de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	41	33,6	33,6
Nivel medio	44	36,1	69,7
Nivel alto	37	30,3	100,0
Total	122	100,0	

**Nota:** Elaboración propia

“Según la tabla 11, acerca de los **servicios académicos**, el 35,2% considera que son de nivel bajo, el 37,7% considera que son de nivel medio, y el 27,0 los considera de alto nivel.”

Por lo tanto, la mayoría tiene una percepción de los servicios académicos que cumplen a nivel medio. Esto se da porque los docentes se encuentran indiferentes sobre la exigencia académica de la IE, la programación de horarios, los servicios del campus virtual o sobre la responsabilidad y metodología de sus colegas docentes. Lo mismo sucede sobre la percepción del trato hacia los estudiantes y las programaciones de las actividades curriculares, además de la objetividad al momento de calificar y la presentación personal e higiene de sus colegas.

### **Análisis inferencial y prueba de hipótesis**

#### ***a. Prueba de normalidad de la gestión educativa y la calidad de servicio educativo***

##### **Prueba de hipótesis**

“H<sub>0</sub>: la distribución de datos es normal”

“H<sub>1</sub>: la distribución de datos no es normal”

##### **Regla de decisión**

Si  $p > 0,05$  Se acepta H<sub>0</sub>

Si  $p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

### **Interpretación**

“Según el análisis de normalidad, que se llevó a cabo mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, el valor de  $p$  para la variable de gestión educativa fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que la distribución de los datos no es normal. Además, el valor de  $p$  para esta variable también fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que significa que la distribución no es normal. Debido a esta distribución observada en la tabla 19, el análisis de correlación se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman.”

### **Tabla 30**

*Prueba de normalidad de la gestión educativa y la calidad de servicio educativo.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p valor
Gestión educativa	0,237	122	0,000
Calidad del servicio educativo	0,222	122	0,000

*Nota:* Elaboración propia

#### ***k. Análisis de correlación para la gestión educativa y la calidad de servicio educativo***

##### **Prueba de hipótesis**

“ $H_0$ : la gestión educativa no se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

“ $H_1$ : la gestión educativa se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021.”

##### **Regla de decisión**

Si  $p > 0,05$  Se acepta  $H_0$

Si  $p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

## **Interpretación**

“El análisis de correlación, que se muestra en la tabla 20 y se realizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman, indica que existe una relación del 48,4% entre la variable de gestión educativa y la variable de calidad del servicio educativo. Además, el valor de p fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir, existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Según el valor  $\rho = 0,484^{**}$ , la relación fue directa y moderada, lo que significa que una buena gestión educativa en la institución se traduce en una mejor calidad del servicio educativo.”

## **Discusión**

“En la presente investigación, se han trabajado cinco hipótesis: una general y cuatro específicas. La hipótesis general es: la gestión institucional se relaciona, en forma significativa, con la calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Por su parte, las hipótesis específicas son: a) la gestión educativa se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes; b) el liderazgo directivo se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes; c) la formación y la capacitación de docentes se relaciona, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes; d) las tecnologías de información y comunicación se relacionan, en forma significativa, con calidad de servicio educativo, en los docentes.”

“En cuanto a la hipótesis general, según el coeficiente de Rho Spearman, la gestión institucional y la variable: calidad del servicio educativo, se relacionan en el 48.4%. Por otro lado, se observa que el valor de p fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis de investigación; es decir, la gestión educativa se relaciona, de forma sustancial, con calidad de servicio educativo, en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Asimismo, se observa que la relación fue directa; lo cual significa que mientras en la institución se mantenga una buena gestión educativa, la calidad del servicio educativo también será mejor. Estos resultados son similares con lo obtenidos por Sandoval (2019), quien concluyó que la gestión institucional se relaciona sustancialmente con la calidad del servicio educativo, con un grado de correlación del 60,7%; del mismo modo, se obtuvo un valor de  $p = 0,00$ , aceptando así la hipótesis planteada en la investigación. De igual manera, los resultados obtenidos en esta investigación son similares con los obtenidos por (Méndez, 2019), quien afirma que existe una asociación entre la gestión institucional y la calidad de la educación, se afirma esto ya que el valor de  $r = 0,794$  y el de  $p = 0,000$ .”

Los resultados del estudio presentado, respaldan lo sostenido por la teoría de la gestión institucional, planteado por Bernasconi y Rodríguez ( 2018), quienes definen a la gestión institucional como un bagaje de políticas y mecanismos diversos orientados a organizar las acciones, así como también los recursos de una organización, teniendo como horizonte los objetivos de la institución. En el caso de la investigación presentada, se puede verificar que la gestión educativa se relacionada de manera directa y significativa con la calidad del servicio educativo ofrecido, lo que se sugiere que la manera en la que se organiza la educación, así como su correcta y adecuada administración, genera un impacto importante en la calidad ofrecida.

Siguiendo la línea de la teoría de la gestión institucional, la definición Méndez (2019), afirma que esta variable, tiene que ver con la gestión de comisiones, actividades pedagógicas, consejos y otras acciones de tipo administrativas, con la finalidad de lograr la calidad funcional; este planteamiento, se relaciona con los hallazgos evidenciados en los

resultados anteriores. Los hallazgos anteriormente descritos, la gestión educativa posee una relación significativa con la calidad de la educación, esto sugiere que tanto las actividades educativas y las acciones administrativas, las cuales son componentes de la gestión institucional, tienen un impacto positivo en el servicio educativo prestado.

Además, dentro de estos mismos planteamientos, resulta interesante resaltar las afirmaciones de Arévalo (2021), quien plantea que la administración institucional, sirve de base para la gestión educativa de las instituciones. Esto resulta relevante para los hallazgos de nuestro estudio, debido a que, de manera general, los resultados presentados respaldan las definiciones y las conceptualizaciones teóricas presentadas, destacando que una gestión educativa adecuada y eficiente mejora de forma significativa la calidad del servicio educativo, en este caso en el Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco en 2021.

Respecto a la primera hipótesis específica, mediante el coeficiente de Rho Spearman. Este análisis muestra que la dimensión gestión educativa y la variable calidad del servicio educativo se relacionan en el 48,4%. Por otro lado, se observa que el valor de  $p$  fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; es decir, la gestión educativa se relaciona, en forma sustancial, con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Asimismo, se observa que la relación fue directa; significa que mientras en la institución se mantenga una buena gestión educativa, la calidad del servicio educativo también será mejor. Estos hallazgos se pueden contrastar con lo obtenidos por Sandoval (2019), quien, por los resultados de investigación, afirmó que la gestión educativa se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio educativo, con un grado de correlación del 44,7% y un valor de  $p = 0,000$ , aceptando así la hipótesis planteada en la investigación.

Respecto a la segunda hipótesis específica, realizado mediante el coeficiente de Rho Spearman; este análisis revela que la dimensión liderazgo directivo y la variable calidad del servicio educativo se relacionan en el 32,4%; además, se observa que el valor de p fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, el liderazgo directivo se relaciona, en forma sustancial, con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Estos resultados son similares a los obtenidos por Sandoval (2019), quien dedujo que el liderazgo directivo se relaciona sustancialmente con la calidad de servicio educativo, con un grado de correlación de 56,3%; el valor de  $p = 0,00$ , razón por la cual se aceptó la hipótesis de la investigación.

Con todo ello, dentro de la teoría de la gestión institucional educativa, el enfoque de liderazgo educativo, ofrece un panorama de como este puede impactar en varios de los aspectos de la gestión y calidad de servicio educativo. Los resultados señalados con anterioridad, se alinean con el enfoque de liderazgo educativo, según el cual, esta variable desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad educativa, en tal sentido, los hallazgos respaldan este planteamiento.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, por medio del coeficiente de Rho Spearman; además, muestra que la dimensión formación y capacitación de docente, y la variable calidad del servicio educativo se relacionan en el 51,3%. También se observa que el valor de p fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo cual se concluye que la formación y capacitación de docente se relaciona, en forma sustancial, con calidad de servicio educativo en los docentes del Proyecto de Educación Rural Fe y Alegría 44, Quispicanchi-Cusco 2021. Además, la relación fue directa; quiere decir que mientras en la institución se mantenga una buena formación y capacitación de docente, la calidad del servicio educativo también será

mejor. Estos resultados son similares con los obtenidos por Sandoval (2019), quien afirma que la formación y la capacitación docente se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, ello con un grado de correlación del 54,0%; del mismo modo el valor de  $p = 0,000$ , por lo cual se aceptó la hipótesis de la investigación.

Los resultados obtenidos, evidencian una relación significativa entre la formación y capacitación docente y la calidad educativa. De esta manera, estos hallazgos se encuentran en línea con la teoría que pondera la importancia de la formación continua. Los resultados, destacan la relevancia de la preparación para el desenvolvimiento adecuado de los docentes, lo cual, es un aspecto fundamental para brindar una educación de calidad.

Dentro del enfoque teórico de capacitación, menciona Delgado (2019), la formación y capacitación tanto de los directivos como de los docentes, son un factor esencial para realizar un servicio educativo de calidad en profesores y estudiantes a partir de modelos y competencias digitales. Esto resulta relevante en un entorno en el cual, se presenta un enfrentamiento constante a desafíos cambiantes. La capacitación, permite a los docentes y líderes educativos, adaptarse a innovadoras modalidades de enseñanza modernas, de manera que se puedan generar cambios, tal como afirma Ramos y López (2019).

## REFERENCIAS

- Aguilar, A., Rodríguez, G., & Aguilar, C. (2018). Gestión de políticas públicas educativas: Una caracterización de Norte de Santander (Colombia). *Revista Espacios*, 39(30), 5–18. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2734>
- Antúnez, S. (2004). *Claves para la organización de centros escolares*. Editorial Horsori.
- Bernasconi, A., & Rodríguez, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile. *Opción*, 34(86), 20–48. [https://www.researchgate.net/publication/334574406\\_Importancia\\_de\\_la\\_gestion\\_institucional\\_en\\_los\\_procesos\\_de\\_acreditacion\\_universitaria\\_en\\_Chile](https://www.researchgate.net/publication/334574406_Importancia_de_la_gestion_institucional_en_los_procesos_de_acreditacion_universitaria_en_Chile)
- Briceño, M., Correa, S., Valdés, M., & Hadweh, M. (2020). Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 286–298. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431023/html/>
- Castillo, L., & Romero, M. (2020). Actividades recreativas para la interrelación deportiva con personas de baja visión y sordos. *Maestro y sociedad*. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5179>
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2). [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.166](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166)
- Fernández, J. L. (2021). El uso de las TIC como paliativo de las dificultades del aprendizaje en las ciencias sociales. *Digital Education Review*, 39. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/der.2021.39.213-237>
- Forero, B. (2019). *Ambientes virtuales como recursos didácticos para fomentar el uso de la biblioteca en la educación superior*. Tesis para optar por el título de Especialista en Docencia Universitaria. Universidad Militar Nueva Granada.
- Guzmán, J. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una universidad pública, Rímac, 2019* [Tesis para optar por el grado académico de Maestra en Administración de la Educación. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41450>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018a). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Editorial Mc Graw Hill Education (ed.); 1ra ed.).
- Liévano, J. (2021). Importancia de los espacios y escenarios deportivos para la práctica de la recreación y el deporte. *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa*, 2(2), 209–234. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51660/ripie.v2i2.68>
- Lopera, I., & Echeverri, J. (2019). Decisiones, bienestar y desarrollo humano en departamentos de bienestar estudiantil. Discusión de hallazgos. *Estudios de*

*Psicología*, 24(3), 247–257. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20190026>

Macaya, X., Bustos, C., Torres, S., Vergara, P., & Vicente, B. (2019). Servicios de salud mental en contexto escolar. *Humanidades Médicas*, 19(1).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202019000100047](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202019000100047)

Mejía, N. (2021). Gestión educativa y liderazgo transformacional de los directivos en la educación básica regular. *Revista Publicando*, 8(29), 79–86.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51528/rp.vol8.id2191>

Mendoza, A. (2018). *Liderazgo directoral y la gestión educacional de la Institución Educativa Superior Técnico Agropecuario San Pedro de Lucanas, Ayacucho, Perú, en el año 2014* [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1784>

Meza, L., Torres, J., & Mamani, O. (2021). Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante la pandemia COVID-19, Puno-Perú. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 11(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v11i1.543>

Núñez, C., Noboa, M., Agualongo, L., & Veloz, V. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *UISRAEL*, 8(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.479>

Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior. *Educación Médica Superior*, 34(2).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019)

Rivero, E. (2019). La gestión de la convivencia escolar: una aproximación desde las líneas de política educativa en México. *Península*, 14(2).

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-57662019000200057](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-57662019000200057)

Tecpile, A. (2021). *Evaluación de la calidad en la cafetería del Instituto TEconológico de Úrsulo Galván* [Tesis para optar por el título en Administración. Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván].

<https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/3427/1/2021008TL17.pdf>

Vergara, E., De la Cruz, M., Vértiz, J., Fernández, F., Quispe, D., & Vertiz, R. (2021). Gestión institucional y planificación estratégica en una institución educativa pública del distrito de Jaén, Cajamarca, Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.162>