



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO
ARZOBISPO LOAYZA, CERCA DO DE LIMA - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

ROXANA CARLITA DE LA CRUZ ANDIA
ORCID: 0009-0006-6661-3709

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, MAYO DE 2023



CC BY-ND

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

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

De la cruz Andia, R. (2023). *Gestión educativa y calidad de servicio en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Roxana Carlita De la cruz Andia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75928411
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-6661-3709
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión educativa y calidad de servicio en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARÍSTIDES y MAG. CABRAL BYRNE, PABLO ENRIQUE, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO
ARZOBISPO LOAYZA, CERCA DO DE LIMA – 2023**

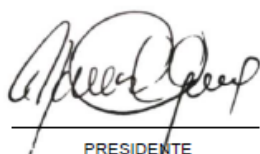
Presentado por la bachiller:

1) ROXANA CARLITA DE LA CRUZ ANDIA

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 05 de mayo de 2023.



PRESIDENTE
MAG. RAMOS CHANG,
JORGE ALONSO



SECRETARIO
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ,
JAMES ARÍSTIDES



VOCAL
MAG. CABRAL BYRNE,
PABLO ENRIQUE

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

**“GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO
ARZOBISPO LOAYZA, CERCADO DE LIMA - 2023”**

del (de la, los) estudiante(s) ROXANA CARLITA DE LA CRUZ ANDIA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 5 de mayo de 2023



(Firma)

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi madre, en agradecimiento por su apoyo en todo momento de mi vida. También se lo dedico a mi papá y hermano que siempre me motivaron a ser una profesional y que aun que no puedan estar a mi lado compartiendo mis logros sé que siempre están guiando mis pasos desde el cielo.

AGRADECIMIENTOS

La investigación fue realizada con mucha entrega, sacrificio y dedicación en las diferentes etapas de elaboración. Así mismo ha sido posible la realización de esta investigación gracias a la contribución y apoyo tan desinteresado del docente asesor, el Dr. Luis Marcelo Quispe, que me oriento durante todo este proceso de elaboración de mi tesis. A su vez al gerente general del Instituto Arzobispo Loayza por brindarme las facilidades para realizar esta investigación, al director académico por orientarme y apoyarme en esta investigación y a todas las personas que me ayudaron a poder terminar esta investigación exitosamente, a todos ellos les agradezco.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Justificación e importancia de la investigación	27
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	29
1.4 Limitaciones de la investigación	29
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	32
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	40
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	65
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	68
3.2 Población y muestra	69
3.3 Hipótesis	70
3.4 Variables – Operacionalización	70
3.5 Métodos y técnicas de investigación	72
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	73
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	76
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	80
4.2 Resultados descriptivos de las variables	82
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	84
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	92
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	97
4.6 Procedimientos correlacionales	98
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	104

5.2	Conclusiones	107
5.3	Recomendaciones	110

REFERENCIAS**ANEXO**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la gestión educativa
Tabla 2	Operacionalización de la calidad de servicio educativo virtual
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento de gestión educativa
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio educativo virtual
Tabla 5	Escala de alfa de Cronbach
Tabla 6	Escala de correlación de R de Pearson
Tabla 7	Resultados de validación del cuestionario de gestión educativa
Tabla 8	Resultados de validación del cuestionario calidad de servicio educativo
Tabla 9	Resultados de fiabilidad del instrumento de la gestión educativa
Tabla 10	Resultados de fiabilidad del instrumento de la calidad de servicio educativo
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable gestión educativa
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo
Tabla 13	Análisis descriptivo de los resultados de la gestión institucional
Tabla 14	Análisis descriptivo de los resultados de la gestión administrativa
Tabla 15	Análisis descriptivo de los resultados de la gestión pedagógica curricular
Tabla 16	Análisis descriptivo de los resultados de la gestión comunitaria
Tabla 17	Análisis descriptivo de los resultados de la infraestructura y equipamiento
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la propuesta educativa
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de los servicios educacionales complementarios
Tabla 20	Análisis descriptivo de los resultados del entorno virtual
Tabla 21	Análisis descriptivo de la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo
Tabla 22	Análisis descriptivo de la relación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo
Tabla 23	Análisis descriptivo de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo
Tabla 24	Análisis descriptivo de la relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo

- Tabla 25 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo
- Tabla 26 Resultado de la prueba de normalidad de la gestión educativa y la calidad servicio educativo
- Tabla 27 Resultado de la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo
- Tabla 28 Resultado de la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo
- Tabla 29 Resultado de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo
- Tabla 30 Resultado de la relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo
- Tabla 31 Resultado de la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Porcentaje de personas entre 15 a 24 años que asisten a programas educativos de carácter profesional y técnico en países pertenecientes a la región de América Latina y el Caribe
- Figura 2 Nivel educativo que la población de 15 a años de edad ha alcanzado entre 2018 y 2021
- Figura 3 Organigrama Instituto Arzobispo Loayza
- Figura 4 Proceso de ejecución
- Figura 5 Procesos de la gestión educativa
- Figura 6 Dimensiones de la gestión educativa
- Figura 7 Modelo Servqual sus dimensiones y atributos
- Figura 8 Modelo tridimensional de Brady y Cronin
- Figura 9 Análisis descriptivo de la gestión educativa
- Figura 10 Análisis descriptivo de la calidad de servicio educativo
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la gestión institucional
- Figura 12 Análisis descriptivo de los resultados de la gestión administrativa
- Figura 13 Análisis descriptivo de los resultados de la gestión pedagógica curricular
- Figura 14 Análisis descriptivo de los resultados de la gestión comunitaria
- Figura 15 Análisis descriptivo de los resultados de la infraestructura y equipamiento
- Figura 16 Análisis descriptivo de los resultados de la propuesta educativa
- Figura 17 Análisis descriptivo de los resultados de los servicios educacionales complementarios
- Figura 18 Análisis descriptivo de los resultados del entorno virtual
- Figura 19 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo
- Figura 20 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo
- Figura 21 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo
- Figura 22 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo

Figura 23 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo

Figura 24 Gráfico de dispersión de la variable la gestión educativa y la calidad de servicio educativo

GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO ARZOBISPO LOAYZA, CERCADO DE LIMA - 2023

ROXANA CARLITA DE LA CRUZ ANDIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El propósito de este estudio fue establecer la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo brindado en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima. La investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada 120 estudiantes, docentes y personal administrativo. El instrumento de medición fue aplicado de forma presencial y conformado por 22 ítems para la prueba de gestión educativa y 20 ítems para la prueba de calidad de servicio educativo. Los instrumentos fueron validados mediante expertos metodológicos y temáticos. Además, los cuestionarios demostraron tener niveles óptimos de confiabilidad, ya que el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.940 en la prueba de gestión educativa y 0.803 en la prueba de calidad de servicio educativo. Los resultados obtenidos en este estudio son convenientes, ya que indican una relación directa y positiva entre las variables analizadas demostrado mediante un resultado de correlación de R de Pearson de 0.650 con un nivel de probabilidad de 0.000. Por ende, determinando la existencia de una correlación considerable entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.

Palabras clave: Educación, gestión, procesos y calidad de servicio.

**EDUCATIONAL MANAGEMENT AND QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICE AT
THE ARZOBISPO LOAYZA INSTITUTE, CERCADO DE LIMA - 2023**

ROXANA CARLITA DE LA CRUZ ANDIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of this study was to establish the relationship between educational management and the quality of educational service provided at the Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima. The research is of a basic type, quantitative approach, correlational level and non-experimental design. The sample consisted of 120 students, teachers and administrative staff. The measurement instrument was applied in person and made up of 22 items for the educational management test and 20 items for the educational service quality test. The instruments were validated by methodological and thematic experts. In addition, the questionnaires proved to have optimal levels of reliability, since Cronbach's alpha coefficient yielded a value of 0.940 in the educational management test and 0.803 in the educational service quality test. The results obtained in this study are convenient, since they indicate a direct and positive relationship between the variables analyzed, demonstrated by a Pearson R correlation result of 0.650 with a probability level of 0.000. Therefore, determining the existence of a considerable correlation between educational management and the quality of educational service in the Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Keywords: Education, management, processes and quality of service.

INTRODUCCIÓN

El pasar de los años evidencia una competencia laboral cada vez más exigente razón por la cual los estudiantes buscan estudiar una carrera en un centro educativo con reconocimiento y prestigio, en base a ello la gestión educativa es la encargada de gestionar adecuadamente un servicio educativo en base a los lineamientos de la calidad total. En este sentido, la investigación titulada *Gestión educativa y calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023*, analiza como condición problemática de la gestión educativa y como impacta en la calidad de servicio educativo, llegando a la conclusión que es imprescindible mejorar aquellos aspectos que presentan problemas durante el proceso de gestión educativa. El hecho de no desarrollar una buena gestión educativa, no se desarrolla adecuadamente la gestión comunitaria, institucional, pedagógica curricular y administrativa teniendo como resultado una deficiente calidad de servicio educativo. Por lo indicado, la mejora de la gestión educativa y la calidad de servicio educativo requiere de la mejora de la cultura organizacional, los sistemas de control docente, mejorar los procesos y tiempos de atención a los estudiantes, las metodologías de enseñanza entre virtuales y presenciales e involucrarlos más en los proyectos de bienestar estudiantil, con la finalidad que esta se desarrolle adecuadamente y garantizar la prestación de un servicio educativo de alta calidad.

En este sentido, el problema principal que se abordó consiste en: ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?

Asimismo, se tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

La hipótesis alterna formulada considera probar la relación entre la gestión educativa y calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis planteada, ya que la investigación proporciona suficientes pruebas para demostrar la existencia de una relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

La presente investigación se explica a través de cinco capítulos los cuales serán explicados a continuación:

En el primer capítulo, se explicó el planteamiento del problema dejando en evidencia la realidad problemática existente en cuanto de ambas variables, lo cual este análisis facilitó la formulación de los problemas, los objetivos, la justificación e importancia de la investigación, culminando este capítulo con las limitaciones encontradas durante el desarrollo del estudio.

En el segundo capítulo, se explicó los antecedentes de estudios internacionales y nacionales que sustentan la relación entre las variables, luego se elaboraron las bases teóricas científicas de ambas variables de estudio, describiendo finalmente, la terminología utilizada mediante sus definiciones conceptuales.

En el tercer capítulo, se explicó el enfoque metodológico que consiste en el diseño y tipo de investigación, se determinó la población, la muestra, luego se formuló la hipótesis y la operacionalización de las variables de estudio. Asimismo, se define los métodos y técnicas que fueron utilizadas en el estudio, se formuló los instrumentos empleados. Finalmente se ejecuta el análisis estadístico y la interpretación de datos.

En el cuarto capítulo, se desarrolló el análisis estadístico de los datos correspondientes a cada variable y dimensión presentando los resultados en tablas y

figuras, así como su interpretación, luego se realizó una prueba de normalidad y se presentaron tablas cruzadas. Finalmente, se contrastaron las hipótesis formuladas en la investigación.

En el quinto capítulo, se presentó la discusión de resultados contrastándolos con los antecedentes, las conclusiones a las que se llegó la investigación y las recomendaciones que se propusieron en relación con los objetivos planteados.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas que sirvieron de apoyo para la elaboración del estudio y se anexan los documentos adicionales correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Gestión educativa es el controlar los recursos financieros, planificar procesos de atención a los estudiantes, planificar cuáles serán los métodos de enseñanza, controlar que se respeten los procesos establecidos, organizar, capacitar y controlar al personal administrativo y docente para que cumpla con sus funciones y planificar como se puede mejorar de manera constante el servicio que se brinda. Por otro lado, la calidad de servicio educativo es el poder brindarles a los estudiantes, buenas condiciones para poder estudiar, una buena infraestructura, un buen plan de estudios actualizado que los ayude a ser profesionales competentes, buena atención, servicios educacionales complementarios y convenios institucionales que los ayuden en el transcurso de su carrera a despertar su pasión y compromiso por ella.

En la actualidad si una institución educativa quiere ser competente y prevalecer el mercado debe de tener una buena gestión educativa, debido a que esta ayuda a controlar los procesos, cumplir los objetivos y realizar mejoras continuas que ayuden a la educación de los alumnos. Por otro lado, debido a que recientemente el mundo se adaptó a recibir una educación de manera virtual por la pandemia COVID-19, en la actualidad las instituciones educativas brindan un servicio educativo tanto presencial como virtual. Esta modalidad de enseñanza entre lo tradicional con la implementación del E-Learning (plataformas virtuales) demanda que se tenga a docentes que se actualicen de manera constante, ya que un alumno de la generación Y no es el mismo de la generación Z. Por ende, es importante realizar una buena gestión educativa para que las instituciones identifiquen cuales son los indicadores por tomar en cuenta para brindar un servicio educativo de calidad, teniendo, así como resultado diferenciación ante la competencia, el reconocimiento y preferencia esperado por los padres de familia y alumnos.

Todo centro educativo debe precisar los indicadores que definirán la calidad de servicio educativo, dado que a través de estos estándares de calidad se podrán puntualizar las formas de enseñanza y evaluación de los estudiantes. Una educación presencial con el uso plataformas virtuales, permite que los estudiantes desarrollen de manera más eficiente sus competencias y tengan un mejor conocimiento. Por otro lado, la gestión educativa es un factor determinante para la calidad de servicio educativo ya que, a través de un plan educativo institucional (PEI), se encarga de definir cuál es el objetivo de la institución, diseñar, organizar, ejecutar y supervisar los modelos de enseñanza que brindaran los docentes y a la misma vez supervisar al personal administrativo que este brinde una atención rápida y satisfactoria para los estudiantes, siendo importante que todos los agentes que conforman las institución estén involucrados y comprometidos con sus funciones.

A nivel mundial, en la actualidad se está en una postpandemia, esto ha hecho que las instituciones educativas de nivel superior brinden un servicio educativo híbrido (siendo presencial y a la misma vez utilizar herramientas virtuales). Pero en diferentes partes del mundo muchas instituciones educativas de Asia, Europa y Estados Unidos ya ofrecen sus servicios educativos de esta manera, es más muchas son 100% virtual. Así mismo se puede decir que lo que las hace tan exitosas y se diferencien de su competencia es el buen manejo de su gestión educativa, para tener como resultado, estudiantes completamente calificados para un mundo laboral.

Según estudios realizados los diez países con mejor educación en el mundo son: Reino Unido, Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, Alemania, Francia, Australia, Suiza, Suecia, Japón y los países bajos, se puede decir que la principal percepción de estos estudiantes encuestados para estudiar una carrera en estos países es la alta calidad educativa y el buen sistema educativo (Wood, 2022).

Es importante que las instituciones educativas conozcan que es lo que esperan sus estudiantes de ellas, hoy en día se vive en un mundo muy competitivo, por ende, los estudiantes al escoger una casa de estudios escogen una que sea reconocida por su buena calidad de servicio educativo ya que ellos quieren estudiar en una institución que les den todas las herramientas para que se desempeñen de manera exitosa en su carrera profesional. Por otro lado, muchas instituciones educativas están usando nuevas tendencias de enseñanza, tales como las aulas colaborativas, ya que estas ayudan a la buena comunicación entre estudiantes y docentes. La educación personalizada, esta tendencia consiste en que el docente oriente el aprendizaje desde las habilidades de cada estudiante y por último la educación Híbrida, utilizando el e-learning con lo mejor de la educación presencial (Arcos, 2022).

Los países líderes en educación, tienen claro el desarrollo que quieren para su país, por ende, ponen énfasis y hay mayor apoyo económico en el sistema educativo, ellos les brindan a sus estudiantes laboratorios con altos estándares de calidad, invierten en su infraestructura, capacitan de manera constante a su personal docente y administrativo.

En los países de América latina no se maneja los mismos estándares de calidad educativa como lo hacen en Europa, Norteamérica y Asia, y es porque se tiene muchas carencias en la gestión educativa y la principal razón es porque no se trabaja en crear estrategias innovadoras que ayuden a la enseñanza de los alumnos (Poma, 2021).

Las instituciones educativas de América Latina no estuvieron preparadas para los cambios educativos que trajo el COVID-19, y aun a la fecha muchas universidades e institutos aún no están preparados para una educación completamente virtual, y ante la preferencia de muchos estudiantes por la educación presencial y herramientas

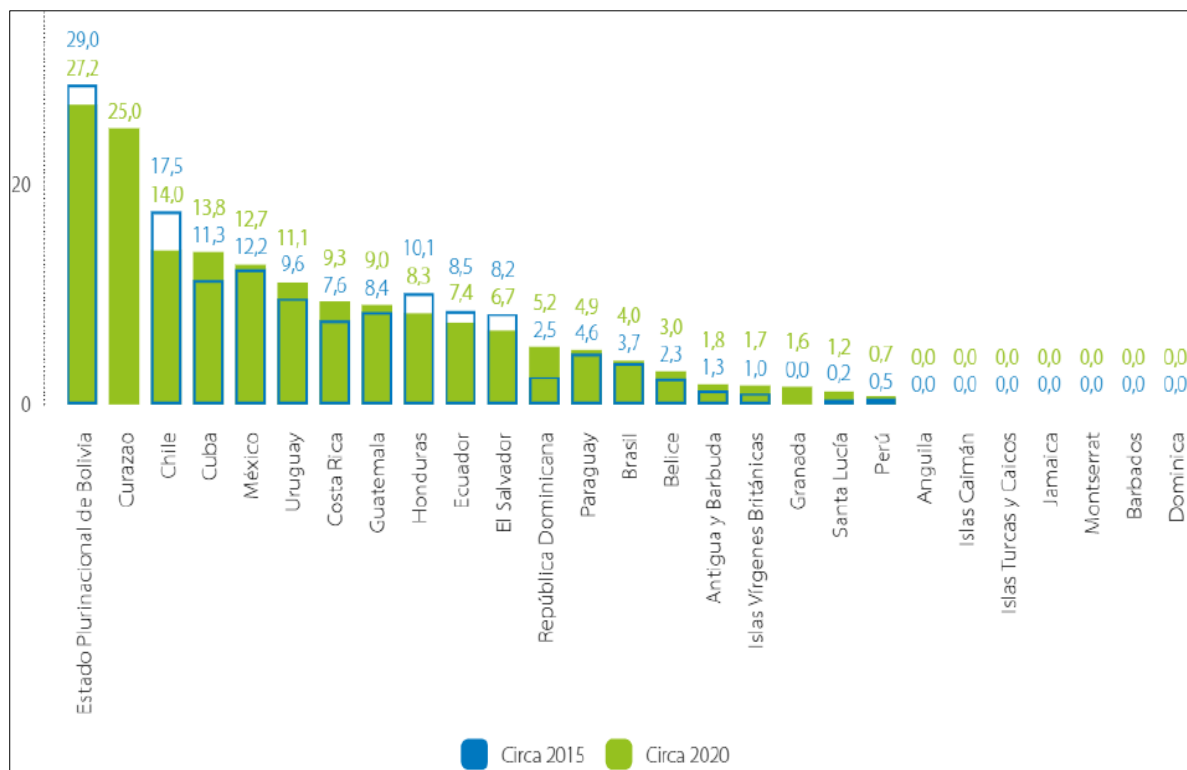
virtuales estas instituciones tienen que hacer estrategias de enseñanza para una enseñanza de calidad combinando estas dos modalidades. En este sentido, se sabe que de 10 alumnos matriculados en los primeros ciclos de carrera solo 5 o 4 llegan a terminar la carrera y obtener su título profesional, esto es debido a que hay una falta de apoyo, motivación y financiación hacia los estudiantes, o tal vez el estudiante esperaba más de la institución educativa, es por ello es importante identificar cuáles son los motivos de deserción de los alumnos, para que así se tomen decisiones y mejorar el servicio educativo que se brinda.

Como se indica existe una gran diferencia de la calidad educativa de América Latina y el Caribe con Europa, Asia y Norteamérica, ya que la educación trae el desarrollo de países y continentes, es ahí donde podemos preguntarnos ¿Por qué América Latina no tiene países desarrollados que hagan industria e investigación científica? y la respuesta es porque no se tiene una educación de calidad, los directores de las instituciones educativas deben definir y cumplir cuáles son sus propósitos y metas que tienen como institución educativa haciendo prevalecer ante todo la calidad educativa.

En la encrucijada de la educación en América Latina y el Caribe: informe regional de monitoreo ODS4-Educación 2030 se visualizó que no hay tantos avances a comparación del año 2015 en la educación superior técnica. Los países como Perú, Bolivia y Ecuador recientemente no más de 5 años han creado condiciones de calidad para el licenciamiento de instituciones educativas técnicas productivas, pero aun es importante que los gobernadores de estos países identifiquen y acorten las brechas educativas existentes (Unesco, 2022).

Figura 1

Porcentaje de personas entre 15 a 24 años que asisten a programas educativos de carácter profesional y técnico en países pertenecientes a la región de América Latina y el Caribe



Nota: Unesco, 2022, p. 180

Una buena calidad de servicio educativo ayuda a tener estudiantes más preparados para una sociedad competitiva en lo laboral. Una buena educación brinda diferentes ventajas a los estudiantes, pero todo esto puede ser posible realizarlo a través de una buena gestión educativa. Ahora las instituciones tienen que brindarle todas las herramientas de conocimiento al alumno, generar en el deseo de investigación, y hacer de él un estudiante preparado y competente. Los institutos de educación superior vienen desarrollando estrategias de como innovar en su enseñanza, como poder llegar al estudiante de manera más profunda. Es ahí donde entra a tallar la gestión pedagógica curricular, la planeación de los docentes de como poder hacer más provechosa su clase y despertar el interés de los estudiantes utilizando diferentes recursos de aprendizaje.

En Latinoamérica se tiene un gran problema y es que estos países no son desarrollados, no generan industria, no están en constante innovación de nuevas carreras que puedan estar saliendo en el mercado y precisamente es porque los gobernadores de estos países no invierten en la educación.

En la realidad nacional, el Ministerio de Educación (Minedu, 2021) respecto a los centros educativos de nivel superior indica: “En la educación presencial se desarrollan las experiencias formativas en situaciones reales en el mismo espacio con el instructor. Los entornos virtuales sirven de complemento de la formación y deben ser debidamente estructurados y monitoreados desde el IES” (p. 15).

Si bien es cierto muchos institutos de educación superior vienen brindando educación presencial durante muchos años, pero la normatividad de estas nuevas condiciones básicas de calidad emitidas por el Ministerio de Educación, el COVID-19, y la globalización en la tecnología han hecho que una educación presencial sea la combinación del uso de plataformas virtuales y la educación tradicional. Es ahí donde muchos institutos les falta tener una buena gestión educativa para el buen cumplimiento de una calidad de servicio en nuestro país.

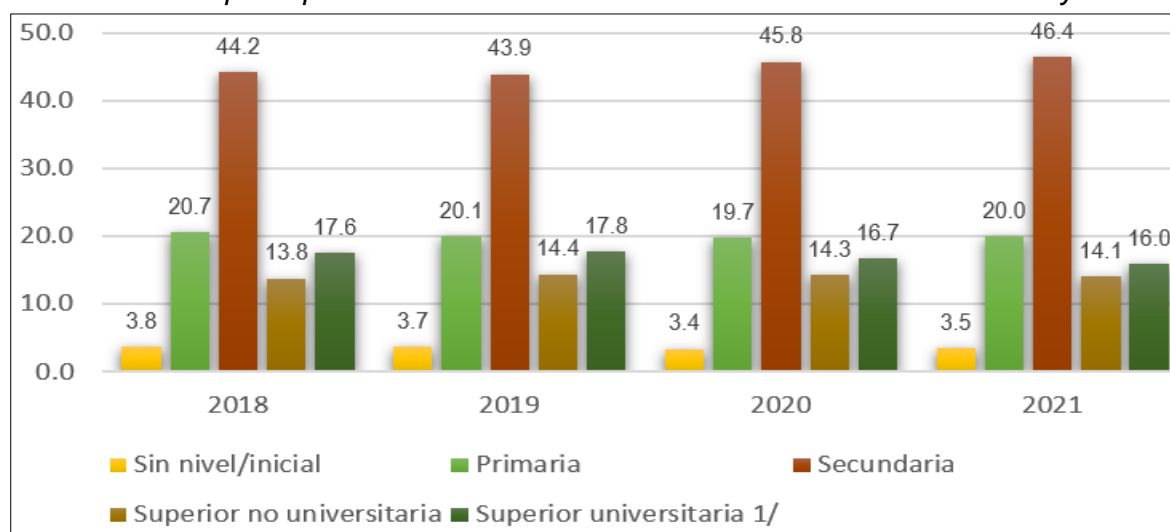
Recientemente en una encuesta se supo que los institutos con mejor valoración para estudiar una carrera técnica son: Certus, Cibertec, Senati, Isil, Idat y Arzobispo Loayza y las carreras más solicitadas por los postulantes son: administración, enfermería, diseño gráfico y publicitario, computación e informática, mecánica y marketing (Ipsos, 2021).

Por otra parte, Minedu recientemente modificó sus condiciones básicas de calidad que deben de cumplir tanto los institutos de educación superior como las escuelas de educación superior tecnológica con la Resolución Viceministerial N° 103-2022-MINEDU, es por ello que muchos institutos están implementando estas nuevas

normativas y haciendo cambios en su manera de enseñar, en los recursos utilizados, su infraestructura, su actualización del uso de plataformas virtual, la implementación del bienestar social y psicopedagógico en los servicios educativos complementarios, su planeación académica y su itinerario formativo. Todos estos procesos de mejora continua se verán reflejados en los institutos siempre y cuando se realice una buena gestión educativa, ya que con una buena gestión se fija las políticas que se tienen, se evalúa el sistema utilizado, se identifica cuáles son las deficiencias que se está teniendo y si hay que mejorar o rediseñar ciertos procesos para llegar a los objetivos planteados se hacen. Todo con la finalidad de poder mejorar los procesos y recursos para brindarles a los estudiantes la enseñanza de calidad esperada.

Figura 2

Nivel educativo que la población de 15 a años de edad ha alcanzado entre 2018 y 2021



Nota: Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021, p. 1.

Como se visualiza la cantidad de personas que estudian una educación superior no universitaria en todo el Perú es un promedio del 14% y la universitaria es un 17%, con estos resultados podemos ver claramente como esta nuestro país respecto a la educación superior, es por ello que los institutos y universidades tienen

el deber de mejorar el servicio de educación que brindan para crear profesionales altamente calificados y mejorar como sociedad y país.

Las instituciones educativas tienen un gran deber ciudadano en nuestro país ya que no solo es recibir estudiantes y brindarles cualquier educación con tal de generar sus ingresos, para que estas instituciones educativas brinden un buen servicio educativo deben de contratar buenos docentes, tener buena infraestructura, aulas y laboratorios equipados con la mejor tecnología, si bien es cierto todo esto es inversión pero esto es retribuirle ya que al ser una de las mejores instituciones educativas va a destacar ante su competencia.

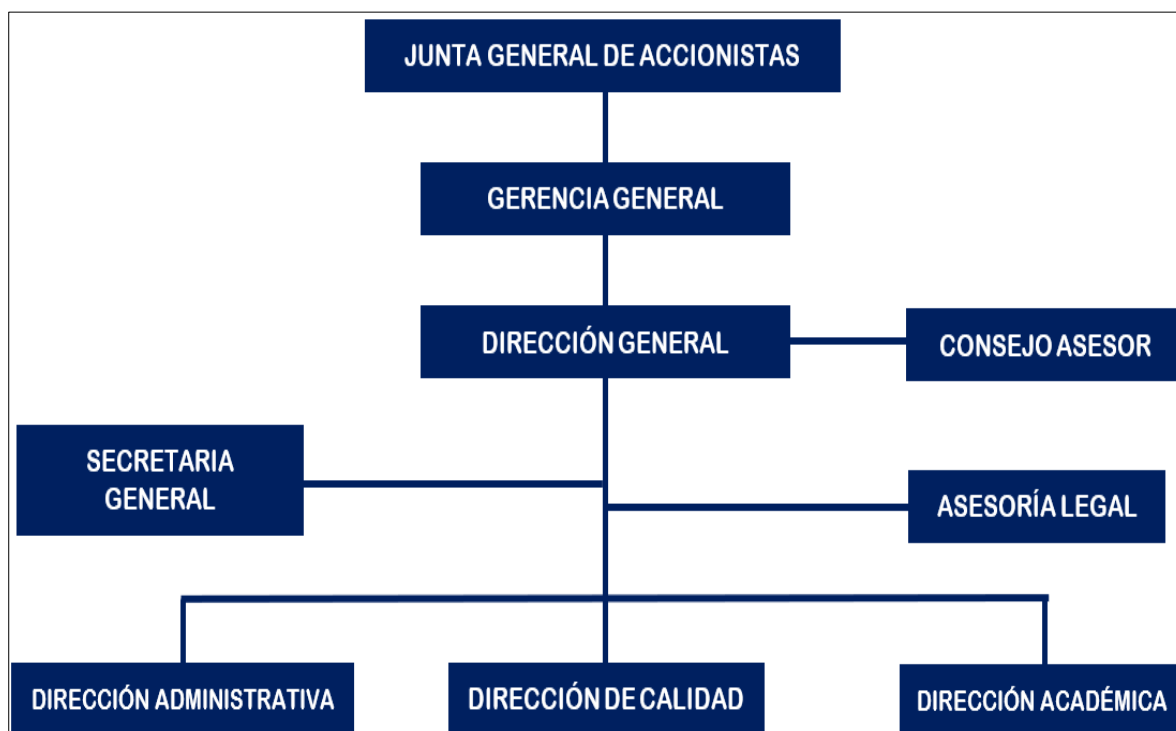
En el ámbito local, el Instituto Arzobispo Loayza, tiene 45 años de presencia en el mercado con enseñanza en modalidad presencial. La gestión educativa manejada por el instituto a lo largo de los años ha ido cambiando y el instituto ha ido creciendo ya que en su momento se inició con un local y hoy a la fecha se cuenta con 14 locales licenciados. Por otra parte, por la misma coyuntura que se vivió a nivel nacional por el COVID -19, el instituto tuvo un incremento de alumnado que no se tenía proyectado, el instituto debido a la alta cantidad de alumnado que empezó a tener tuvo que ampliar la capacidad de usuarios en su plataforma virtual y adquisición de nuevos locales, tuvo que realizar cambios en sus silabo e itinerario formativo adecuándolo a la coyuntura que se estaba viviendo en el país. En la actualidad el instituto tiene una buena cantidad de alumnado, pero también se tiene un 20% de deserción, es por ello es importante identificar cuáles son los motivos de esta deserción de los estudiantes. Es importante que la parte administrativa como la parte académica le den la seguridad a los estudiantes de que obtendrán la enseñanza esperada, y eso solo va a depender de las estrategias administrativas y pedagógicas

que se implementen para llegar al objetivo que es el aprendizaje esperado por los estudiantes y la buena calidad de servicio educativo.

La misión del Instituto Arzobispo Loayza indica que es una institución que brinda una educación de calidad con especialización en el sector salud. Fomentando en los alumnos la responsabilidad hacia la comunidad, la adopción de principios éticos y morales, y el estímulo de la investigación y la creatividad. Por otro lado, la visión del Instituto Arzobispo Loayza indica que para el año 2024 el instituto líder de Lima en educación del sector salud. A través de una formación creativa, innovadora y competente para el desarrollo profesional de los estudiantes, ofreciendo una educación de calidad.

Figura 3

Organigrama Instituto Arzobispo Loayza



Respecto a la gestión institucional, en el instituto no se tiene establecido como tal una cultura organizacional, y en la planificación institucional si se involucra a los jefes de cada área, pero parcialmente a los docentes.

Gestión administrativa, no todas las áreas tienen claro el orden de los procesos académicos que deben seguir los estudiantes para sus trámites, teniendo como resultado quejas de los estudiantes que el tiempo de entrega de sus documentos o solicitud es muy largo. Así mismo el personal administrativo no recibe constantemente capacitación para mejorar la atención. Respecto a los docentes ellos tienen un sistema de control y supervisión de sus actividades que realizan.

Gestión pedagógica curricular, el instituto no supervisa que los docentes tengan actualizaciones constantes en su área, es importante que el instituto mejore en este aspecto de lo contrario no se tendrá docentes actualizados y no se brindara una educación adecuada.

Gestión comunitaria, el instituto realiza campañas de salud y vacunación, hacen recolecciones de víveres para navidad, van a dar capacitaciones de salud a asentamientos humanos, pero el área como tal no tiene un plan de trabajo de que actividades comunitarias pueden hacerlos estudiantes, estas actividades que se vienen realizando se dan de acuerdo con las fechas o por que algún docente lo propone como actividad para el desarrollo de su clase.

Infraestructura, el instituto cuenta con aulas amplias y laboratorios equipados, pero si le falta mejorar el mobiliario que tiene en cada ambiente y modernizar ciertos equipos, así mismo le falta una mejor planificación para el mantenimiento de la infraestructura.

Propuesta pedagógica, el problema actual que se tiene es respecto a las experiencias formativas en situaciones reales de trabajo, ya que al momento de organizar a los alumnos para enviarlos a realizar sus prácticas a los hospitales el trámite es un poco tardado y eso les incomoda a los alumnos.

Servicios educativos complementarios, brinda un servicio psicopedagógico, servicio médico, bienestar social y intermediación e inserción laboral pero no todos los estudiantes tienen conocimiento de estos servicios, es importante que esta área tenga un plan de trabajo donde indique cuáles serán sus actividades para brindar estos servicios a los estudiantes y promuevan de manera constante los servicios y actividades que brindan.

Entorno virtual, en la actualidad los docentes utilizan el aula virtual para retroalimentar la enseñanza brindada en el aula proporcionándoles a los estudiantes PDF, videos y enlaces y hay docentes que hacen de sus clases muy interactivas utilizando diferentes plataformas educativas, pero también hay docentes que solo lo utilizan para videos y PDF pudiendo darle un mejor uso a la plataforma virtual que se tiene.

El Instituto de educación superior privado Arzobispo Loayza tiene una ventaja y es que su nombre tiene reconocimiento por su larga trayectoria formando profesionales en el sector salud, es ahí que la gestión educativa tiene que mejorar para brindarles a los estudiantes una buena calidad de servicio educativo y lograr que ellos no abandonen el instituto. Ahora es cuando el instituto tiene que darle prioridad a los procesos de enseñanza que desarrollan los docentes, que todos tengan la misma metodología y canal de comunicación para con los estudiantes, que los recursos de aprendizaje que empleen los docentes sean de calidad, interactivos que despierten el interés, y que se les brinde laboratorios de prácticas con equipos modernos. Asimismo, es importante tener claro que la calidad de servicio educativo no solo depende de los docentes, es por ello que también la parte administrativa debe de realizar mejoras en sus procesos de atención al estudiante, acortar los tiempos de respuesta en sus trámites y brindarles siempre una solución a sus consultas. El

instituto pretende mejorar todas estas deficiencias que tiene en la actualidad, ya que su propósito es formar técnicos profesionales con una sólida formación y habilidades sobresalientes para destacar en el ámbito laboral.

Es así como, esta investigación pretende determinar la relación existente entre la gestión educativa y calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza Cercado de Lima - 2023. Por lo tanto, el instituto debe seguir desarrollando mejoras a través de las estrategias que brinda una gestión educativa para incrementar la calidad de servicio educativo que se les da a los alumnos y ellos estén satisfechos con la enseñanza recibida y el instituto mantenga el prestigio alcanzado y siga siendo el número uno para estudiar una carrera técnica en salud.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?

¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?

¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

El estudio es importante ya que, surge la necesidad de explicar porque muchas instituciones educativas del Perú carecen de una buena gestión educativa y no

brindan un servicio educativo de calidad, esto puede ser a causa de que no tienen identificado claramente cuáles son los indicadores que se deben de tomar en cuenta para ello. Por otra parte, busca brindar conocimiento a todas las instituciones educativas de los problemas de gestión educativa que existen actualmente para que en base a ello ellos se animen a autoanalizarse y mejorar su gestión y por ende su servicio. Por otro lado, la investigación se desarrolla bajo los lineamientos de las siguientes justificaciones:

Justificación teórica, esta investigación desea aportar conocimiento de cómo desarrollar la gestión educativa y sus procesos. Así mismo dar a conocer los factores importantes para brindar una buena calidad de servicio educativo, poniendo a disposición esta información a instituciones educativas y otras investigaciones. Así mismo, esta investigación considera para la variable gestión educativa el aporte teórico considerado por Unesco (2011) y para la variable calidad de servicio educativo el aporte teórico de Minedu (2022).

Justificación práctica, el aporte de esta investigación es importante para las instituciones educativas, porque se busca aportar conocimiento sobre el poder de influencia de la gestión educativa en la calidad de servicio educativo, para que los centros educativos la realicen adecuadamente, y obtengan una ventaja competitiva ante su competencia. Asimismo, esta investigación proporciona conclusiones y recomendaciones, los cuales van a ayudar al instituto a mejorar sus procesos y poder superar sus debilidades en cuanto a estas dos variables.

Justificación metodológica, en este estudio se están empleando dos encuestas identificando las variables de la gestión educativa y la calidad de servicio educativo. Ambos cuestionarios han pasado por procesos de validación de contenido, criterio y confiabilidad, y se han sometido a pruebas de validez para cumplir con los requisitos

exigidos en ambos instrumentos.

Justificación social, esta investigación tiene por finalidad dar a conocer tanto a los estudiantes, padres de familia, docentes y directivos de los centros educativos sobre la importancia brindar un servicio educativo de calidad, ya que la educación trae el progreso de un país, la mejora de la calidad de vida y estabilidad económica, pero esto solo se conseguirá si los que dirigen las instituciones educativas realizan una buena gestión educativa.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Establecer la relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Establecer la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

1.4. Limitaciones de la investigación

Respecto a la variable de calidad de servicio educativo al ser una variable con dimensiones no estandarizadas, ha sido un poco complicado delimitar dichas dimensiones. Por otro lado, la limitación principal que se ha tenido en esta

investigación es encontrar artículos e investigaciones actuales que analicen ambas variables, eso ha hecho dificultoso la triangulación en las discusiones.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Shardin et al. (2023) en su artículo científico “El licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario de la Universidad Católica Sedes Sapientiae” publicado en la revista de ciencias humanas, teoría social y pensamiento crítico, tuvo como objetivo determinar si el licenciamiento institucional contribuye en la calidad del servicio educativo universitario. Se utilizó una metodología cuantitativa con un enfoque no experimental y correlacional, la muestra consistió en 368 estudiantes de la Universidad Sapientiae. En esta investigación se puede visualizar la importancia del licenciamiento institucional en la educación superior ya que eso influye positivamente en la calidad del servicio educativo. Es importante que todos los centros educativos cumplan con todas las condiciones básicas de calidad que exige Minedu o Sunedu, ya que esto significa que la institución está haciendo de manera constante mejoras continuas. Esta investigación fue considerada dado que, describe de manera precisa cuales son los requisitos que debe de tener una educación superior para brindar una educación de calidad, es ahí donde los directores de las universidades o institutos es que deben de ejecutar una buena gestión educativa y hacer cumplir los requisitos que se tienen pautados, elaborar procesos de atención a estudiantes, revisar los planes de estudios, brindar una buena infraestructura, equipamiento y mobiliario adecuado para el aprendizaje de los alumnos, brindarles servicios que complementen su educación y tener mecanismos de mediación e inserción laboral para ellos.

Mendoza et al. (2022) en su artículo científico “Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior” publicado en la revista Publicando, tuvo como objetivo establecer si la

gestión administrativa tiene influencia en el desarrollo organizacional en centros de educación superior. Se utilizó una metodología cuantitativa de diseño no experimental en este estudio, y la muestra consistió en 247 docentes de la Universidad técnica de Manabí. En esta investigación se evidencia que tan importante es tener una buena gestión administrativa en un instituto de educación superior, ya que su finalidad es optimizar los procesos, hacer eficiente el rendimiento laboral administrativo / docente, proporcionar equipos que ayuden al aprendizaje de los alumnos y prepararlos para un mundo laboral competente. Por otro lado, podemos ver que, si existe un buen clima laboral, supervisión constante a los procesos, el cumplimiento de los tiempos de atención a los alumnos son indicadores de una buena gestión administrativa, dado que es un conjunto de acciones y toma de decisiones teniendo como pilar el brindar un buen servicio y satisfacción de los estudiantes. Esta investigación fue considerada por que tiene la dimensión de gestión administrativa y hace comprenderla a grandes rasgos, puesto que la gestión administrativa es planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes áreas, procesos para brindar una calidad de servicio educativo. Así mismo se evidencia que si no hay un seguimiento a la ejecución de los objetivos planteados estos no se ejecutan de manera correcta retrasando el cumplimiento de ellos.

Hernández y Tovar (2022) en su artículo científico “La gerencia y su influencia en el proceso de enseñanza aprendizaje en la institución educativa rural La Violeta” publicado en la revista Digital Publisher, tuvo como objetivo establecer si la gestión gerencial tiene influencia en los procesos educativos. La metodología empleada es cuantitativa no experimental, la muestra fue compuesta por 183 personas (directivos, personal docente, administrativo alumnos y padres de familia). Los resultados de esta investigación indican que la gerencia educativa tiene un impacto significativo en el

proceso de dirección, las orientaciones pedagógicas, el diseño curricular, el ambiente laboral y los procesos administrativos de atención a los estudiantes. Esto se traduce en una enseñanza de calidad y un servicio educativo bien valorado por los padres y los alumnos. Asimismo, se demuestra la importancia de la gerencia educativa, ya que esta influye en la eficiencia del trabajo docente y personal administrativo, esta ayuda a que se pueda crear nuevas metodologías de enseñanza, estar a la vanguardia de la educación que se brinda, ofertar nuevas carreras para el mundo tan cambiante en el que vivimos y sobre todo preparar a los alumnos para que sean profesionales competentes. Esta investigación es importante porque muestra que si los directores de las instituciones educativas implementan un buen sistema educativo tanto administrativo como docente se podrá brindar a los alumnos una buena educación, pero esto demanda que se identifique cuáles son las brechas o falencias que se tiene en la institución.

Henríquez et al. (2022) en su artículo científico "Procesos de Gestión en Institutos Experimentales de Educación Universitaria" publicado en la revista de ciencias sociales, tuvo como objetivo definir sus procesos de gestión en universidades. La metodología que se empleo fue experimentas siendo un estudio de tipo descriptivo, para la recolección de datos se realiza una encuesta, la muestra estuvo conformada por las autoridades de la Universidad. Se puede observar que a la universidad no tiene un sistema gerencial que ayude a dirigir y controlar los procesos administrativos, les falta, crear en sus colaboradores sentido de pertenencia, no existe una cultura organizacional, no emplean bien los recursos tecnológicos y económicos de la cual disponen. Por otro lado, a la universidad le falta un mejor liderazgo en su gestión, le falta cambiar su método de gestión actualizarlo conforme a las demandas de sus alumnos actuales, tiene docentes si calificados, pero

no hay un sistema de control recurrente, para que se pueda medir los niveles de satisfacción de los alumnos. Finalmente, la contribución de esta investigación es significativa ya que, la gestión educativa define y ayuda a direccionar a donde quiere llegar el centro de estudios, que es lo que quiere transmitir, que tipo de servicio desea brindar a sus alumnos, si una institución educativa desea ser el mejor en su servicio, deberá hacer una buena planificación, tener un control de la gestión que se está realizando, llevar un buen control de los recursos, tecnológicos, económicos y humanos y sobre todo debe existir una comunicación efectiva, cultura organizacional.

Antecedentes nacionales

Huapaya et al. (2023) en su artículo científico “Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia: Una perspectiva sociodemográfica” publicado en la revista de ciencias humanas, teoría social y pensamiento crítico, tuvo como objetivo establecer si los factores sociodemográficos influyen en la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes universitarios en una educación virtual. Se utilizó una metodología cuantitativa no experimental de corte transversal, y se aplicaron 2 cuestionarios para la recolección de datos. La muestra estuvo conformada por 492 estudiantes universitarios. Los resultados de esta investigación indican que existe una relación entre la calidad de servicio educativo virtual y la satisfacción de los estudiantes. Esta investigación nos muestra claramente que, si a los alumnos se les brinda buenos docentes, se tiene establecidos procesos de evaluación, materiales de estudio, una buena organización institucional, servicios complementarios de apoyo emocional y social, una buena plataforma educativa virtual y acompañamiento constante ellos van a estar satisfechos con la educación recibida. Por lo tanto, el valor de esta

investigación radica en que puede servir como referencia para muchas instituciones para identificar cuáles son los indicadores claves que aseguren una calidad de servicio educativo y, en consecuencia, mejorar como institución con el fin de satisfacer las expectativas de la comunidad estudiantil y ofrecer una educación de calidad.

Bejarano et al. (2022) en su artículo científico “Factores de gestión escolar en el compromiso organizacional en una Red educativa en Perú” publicado en la revista de ciencias sociales, tuvo como objetivo estudiar si la gestión escolar ejerce influencia en el compromiso de los docentes del distrito de Puente Piedra, Lima. Se utilizó una metodología cuantitativa no experimental de corte transversal y se aplicaron 2 cuestionarios para recolección de datos. La muestra estuvo compuesta por 158 docentes de 13 colegios. Se puede observar que para generar un compromiso en los colaboradores es importante desarrollar en ellos el sentido de pertenencia y compromiso hacia la institución, el compromiso docente influye de manera muy positiva hacia los alumnos, ya que, si un docente es comprometido con sus alumnos, se toma su tiempo para responderles sus dudas, busca nuevas formas de enseñanzas o utiliza diferentes herramientas de aprendizaje, los alumnos estarán contentos con su servicio. Muchas instituciones les brindan una educación continua a sus docentes y personal admirativo, con la finalidad de hacerlos sentirse cómodos e importantes para la institución. El aporte de esta investigación nos demuestra que la gestión institucional influye positivamente en el compromiso docente, por ende, esta dimensión es importante para que los directores académicos la desarrollen de manera adecuada, dado que en esta gestión es donde se crea el clima laboral, se designa las funciones a los trabajadores, sentido de pertenencia y la comunicación institucional. Asimismo, es importante el reconocimiento laboral, todo trabajar va a trabajar bien siempre y cuando se sienta valorado y escuchado.

Chuquihuanca et al. (2022) en su artículo científico “Liderazgo pedagógico directivo y calidad educativa en instituciones de educación básica regular del Perú” publicado en la revista Latinoamericana de difusión científica, tuvo como objetivo identificar si existe relación entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en colegios de EBR de Sullana. La metodología empleada fue no experimental y correlacional, se aplicaron 2 cuestionarios para la recolección de datos y la muestra estuvo conformada por 100 personas entre directivos y docentes. Se concluyó que para poder brindare una educación de calidad se debe de tener en cuenta cuales son las necesidades que tiene la institución por mejorar, cuáles son los procesos de enseñanza que son más efectivos para los alumnos, desarrollar el sentido de pertenencia, responsabilidad y compromiso de todo el personal. Asimismo, es importante que los docentes trabajen de manera ordenada y planificada, es ahí donde entra a tallar la gestión pedagógica, para establecer las metas que los docentes deben de cumplir, el determinar cuáles serán los recursos de aprendizaje y los métodos de evaluación que utilizaran para la enseñanza de los alumnos. Esta investigación se considera importante porque demuestra la influencia del liderazgo pedagógico para impartir una calidad de servicio educativo. Esto es posible gracias a una buena gestión educativa, específicamente la gestión pedagógica, ya que ahí es donde se planifica como será la enseñanza y evaluación del plan curricular.

Ruiz et al. (2022) en su artículo científico “Propuesta de modelo de gestión para disminuir la deserción de estudiantes de un instituto técnico superior de comunicaciones en el Perú” publicado en la revista Innova Reserarch Journal, tuvo como objetivo determinar un tipo de gestión que ayude a reducir la deserción estudiantil en un instituto técnico superior de comunicaciones. La metodología utilizada fue un enfoque mixto, nivel comprensivo, para la recolección de datos se

realizado una encuesta. La muestra estuvo compuesta por 31 estudiantes y 4 colaboradores del instituto superior de comunicaciones. Se demuestra con esta investigación que uno de los motivos principales por el que existe un alto índice de deserción estudiantil en el instituto es porque no hay empatía entre alumnos y la institución educativa, no desarrollan esa buena relación entre el personal docente / administrativo y los alumnos. Asimismo, se identificó que tanto docentes, administrativos y alumnos no tienen un sentimiento de pertenencia hacia la institución, no hay una integración social, la atención de los trámites administrativos no están uniformizados y no tienen definido una metodología de enseñanza definida para los alumnos. Por esta razón, es valioso el aporte que brinda esta investigación, dado que hace notar el poder de influencia por parte de la gestión educativa en la calidad de servicio educativo. Si no se desarrolla en los docentes y administrativos un sentido de pertenencia menos lo van a tener los alumnos, si no se siente establecido una metodología de enseñanza no habrá una enseñanza equitativa para ellos.

Vidal y Sánchez (2023) en su artículo científico "Factores de la eficacia educativa de una universidad privada de Perú en tiempos de pandemia" publicado en la revista *Ánfora*, tuvo como objetivo explicar los factores organizacionales que contribuyen a la eficacia de la gestión de una universidad privada de Perú en tiempos de pandemia. La metodología empleada es de enfoque cualitativo, para la recolección de información se empleó una entrevista semiestructurada, la muestra fue compuesta por cuatro coordinadores académicos. Se concluyó que la universidad tiene una buena organización ya que vienen realizando cambios constantes y actualizaciones en sus procesos, fomentan a la capacitación y actualización constante de su personal administrativo y docente teniendo como resultados docentes expertos en su materia y con métodos de enseñanza innovadores. Asimismo, respecto a la parte

administrativa la universidad demuestra una buena coordinación y comunicación con sus colaboradores teniendo como resultado un alto grado de pertenencia y buen clima laboral en ellos. Por otro lado, es relevante destacar que este estudio es importante debido a que demuestra que, si se tiene docentes con amplia experiencia, y a ello se les brinda más capacitaciones, se les brinda reconocimiento, se toma en cuenta su opinión para realizar mejoras se va a tener un mejor rendimiento por parte de ellos, así mismo respecto a parte administrativa se visualiza la importancia de la buena comunicación entre los colaboradores de la institución demostrando una vez más que una buena gestión educativa ayuda a brindar un servicio de calidad.

Cueto et al. (2020) en su artículo científico “Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas” publicado en la revista Industrial Data, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad educativa en cinco colegios privados de nivel secundaria distrito de Chaclacayo. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo, para la recolección de datos se aplicaron 3 cuestionarios, la muestra estuvo conformada por 209 personas. Se pudo verificar que los alumnos y padres de familia no consideran que se tenga una alta calidad de servicio educativo, ya que en estas escuelas no hay un buen manejo de los procesos educativos, los recursos educativos no siempre son los adecuados para complementar la educación de los alumnos y el liderazgo educativo no es tan notorio. Por consiguiente, si se maneja una buena gestión educativa se puede corregir todos estos problemas que se detectaron en estas instituciones educativas, los directores deben tener una proyección de que es lo que quieren transmitir y llegar a conseguir, si queremos brindar una calidad de servicio educativa se debe de crear un buen plan estratégico involucrando a todos los participantes de la institución. El aporte de esta investigación radica en evidenciar la influencia de la gestión educativa sobre la calidad de servicio

educativo. Por lo tanto, es fundamental que los líderes educativos consideren estos hallazgos y analicen las razones por las cuales los estudiantes no están satisfechos con el servicio proporcionado, para así poder identificar y rectificar cualquier deficiencia en su institución.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la gestión educativa

2.2.1.1. Definición de gestión o administración.

La gestión o administración es una herramienta importante ya que ayuda a los directores de las empresas a guiar a sus colaboradores hacia el éxito deseado. La gestión es la acción de un jefe la cual esta puede ser democrática o autoritaria. Así mismo está enfocada a la administración, el manejo de una organización, la estructuración, la forma de controlarla y manejarla. Para describir la definición de gestión existen diferentes perspectivas las cuales son las siguientes:

- La gestión enfocada en la movilización de recursos: es la manera de cómo se distribuyen los recursos para lograr los objetivos planteados.
- La gestión por priorización de procesos: es el uso de recursos y establecer ciertos procesos para llegar a la meta propuesta.
- La gestión por interacción de miembros: es el involucrar a los miembros de la organización a interactuar en las decisiones a tomar.
- La gestión por comunicación: la cual está enfocada en mantener comunicación constante con todos los colaboradores para concretar una acción u objetivo establecido.

2.2.1.2. Propuesta de teoría de Unesco.

Desarrollar una buena gestión educativa es importante la participación y buena relación de todos los que la conforman tanto del director, docentes, personal

administrativo, alumnos y padres de familia. La gestión educativa está conformada por 4 dimensiones las cuales hacen que una institución sea altamente, competitiva, reconocida y sobre todo brinde una calidad de servicio educativo.

- La gestión institucional, es donde el director de la institución plantea los objetivos, la misión y visión que se quiere tener y en base a ello hacer un plan de trabajo.
- La gestión administrativa, controla que se cumplan las actividades propuestas para alcanzar los objetivos planteados, controla los recursos financieros y se encarga que tanto los docentes y alumnos les den un buen uso a los recursos de la institución.
- La gestión pedagógica curricular, se encarga de diseñar la metodología de enseñanza, las estrategias que los docentes utilizaran para el aprendizaje de sus alumnos, así como la creación de nuevo contenido educativo.
- La gestión comunitaria, busca tener alianzas con organizaciones de la comunidad en donde está ubicada la institución, así como también el involucramiento de los docentes, padres y alumnos en los proyectos.

2.2.1.3. Definiciones de la gestión educativa.

Gestión educativa es administrar eficientemente los recursos administrativos, humanos, financieros y pedagógicos, teniendo como finalidad brindar un servicio educativo de calidad (Unesco, 2011).

Para poder realizar una buena gestión educativa se requiere que los directores sepan como planificar, organizar, coordinar y evaluar tanto la parte administrativa y pedagógica y eso solo se puede lograr si se tiene un control de calidad, para supervisar si se respetan procesos administrativos, las metodologías de enseñanza y si los colaboradores cumplen correctamente sus funciones. Además, es definir

estrategias y procesos académicos – administrativos e integrar a todo el personal para alcanzar los objetivos que se tiene como institución (Manes, 2004).

Así mismo, la gestión educativa ayuda a que las instituciones puedan hacer proyecciones de cuantos alumnos son los que se va a tener, cuantos docentes son los que se va a necesitar, cuantas aulas o laboratorios se va a requerir, y de este modo se puede planificar que es lo que se tiene que mejorar y orientar al personal ante cualquier inconveniente (Vásquez, 2010).

En la gestión educativa se desarrolla también lo que es la cultura organizacional, buen clima laboral, el liderazgo del director y el sentido de pertenencia en los colaboradores, también es importante que todos los integrantes de una institución educativa sepan cuales son los valores institucionales, visión, y objetivos que se tienen. Por otro lado, consiste en incentivar la creación de nuevas estructuras, nuevos procesos, implementación de normas organizacionales que ayuden al monitoreo de las practicas pedagógicas que los docentes realizan (Elmore, 2010).

La gestión educativa son estrategias administrativas con la única finalidad de hacer más eficiente y transparente la enseñanza a través de una buena planificación de enseñanza por parte de los docentes, tener una mejor gestión en la parte administrativa al implementar estrategias que faciliten los procesos, que permitan la optimización de los recursos y que todos los colaboradores puedan transmitir la cultura organizacional de la institución y puedan desarrollar nuevas habilidades que hagan crecer a la institución.

2.2.1.4. Procesos de la gestión educativa.

A. Planificar.

El planificar es la toma de decisiones para poder llegar a los objetivos trazados, es el determinar por donde se va a empezar, y como se va a hacer. Esto conlleva a

decidir también que recursos o materiales se va a necesitar y también es importante tener en consideración cuales podrían ser los obstáculos que se puedan aparecer en el camino (Unesco, 2011).

Toda institución hace una planificación para llegar a sus objetivos, pero para poder hacer una buena planificación se tiene que saber cuál es la realidad actual de la institución, saber cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. También hacer una fijación de las metas y cuáles serán los recursos que se van a utilizar, como se va a utilizar y por cuánto tiempo se van a utilizar.

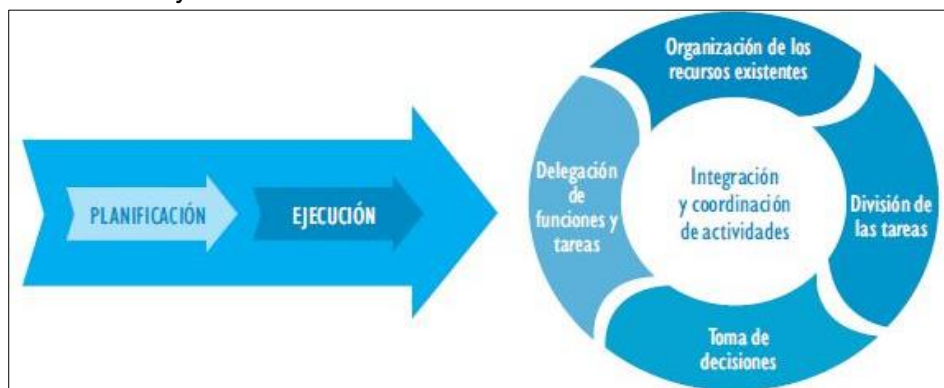
B. Hacer.

La etapa de hacer es el momento de realizar lo planificado. Es donde se pone en marcha la gestión del director integrando a todo el cuerpo docente y administrativo en el proceso. Implica la delegación de responsabilidades y funciones, la organización institucional para así poder ejecutar los cambios ya sean de nuevos procesos, implementación de programas o proyectos (Unesco, 2011).

Este proceso en principio es donde se ejecuta todo lo antes planificado, se comienza a delegar las funciones o tareas a los colaboradores, se reestructura la división de funciones, se organizan los recursos ya existentes y se empieza a tomar decisiones.

Figura 4

Proceso de ejecución



Nota: Unesco, 2011, p. 45.

C. Verificar.

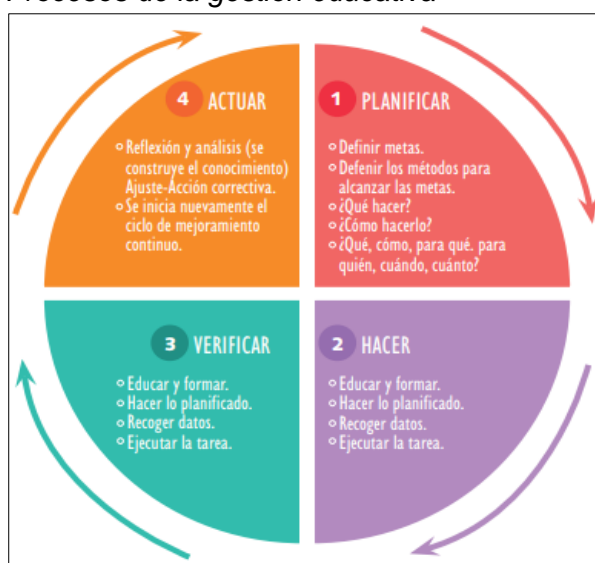
En cuanto a verificar nos permite revisar que se esté ejecutando de manera correcta la programación, da la oportunidad de ver si la distribución de responsabilidades y tareas específicas son las correctas para alcanzar las metas y objetivos propuestos. Así mismo nos permite realizar correcciones a la programación de actividades y distribución de los recursos a utilizar (Unesco, 2011). Este proceso ayuda a poder verificar el avance de lo planificado, se podrán evidenciar que aspectos son primordiales y que aspectos necesitan de una mejora para llegar a los objetivos planteados.

D. Actuar.

Es la segunda parte de la ejecución (hacer), en donde se toma en cuenta los resultados de la verificación y se considera los reajustes que se realizaron para poder lograr las metas trazadas (Unesco, 2011). Este proceso es una observación y reflexión de los resultados obtenidos, y en base a estos es donde se empieza a realizar recomendaciones y sugerencias para el inicio de la planificación.

Figura 5

Procesos de la gestión educativa



Nota: Unesco, 2011, p. 47.

2.2.1.5. Instrumentos de la gestión educativa.

A. Organigrama Institucional.

Es la forma gráfica en cómo se presenta la estructura organizacional, en donde se puede visualizar la ubicación de todo el personal que conforma la institución educativa. El organigrama es donde se puede ver claramente cuáles son los puestos de autoridad, coordinación, asesoría y apoyo, además este debe tener relación en base a los objetivos de la institución y ser de fácil entendimiento para todos los colaboradores (Unesco, 2011). El organigrama es la estructura de toda organización, en donde permite a los colaboradores poder observar y conocer como está compuesta teniendo al mismo tiempo un rol informativo, dado que se representa los puestos de los miembros de la institución y sus características.

B. Manual de Procedimientos Administrativos (MPA).

Este documento es donde se plasma de forma ordenada cuales son procedimientos que se deben realizar para el cumplimiento de las funciones de cada área. Este MPA proporciona a los colaboradores realizar de manera más eficiente sus funciones y brindarles a los alumnos un buen servicio, así mismo proporciona a los alumnos un mayor conocimiento de cuáles son los pasos para realizar algún tipo de trámite y estar mejor informados (Unesco, 2011). El manual de procedimientos administrativos su principal función es facilitar el funcionamiento de toda institución, ya que es instructivo e informativo, dado que su objetivo principal es orientar a los colaboradores y alumnos.

C. Manual de Organización y Funciones (MOF) o Manual de perfil de puestos (MPP).

Es donde se detalla específicamente cuales son las funciones de cada colaborador. Asimismo, describe el jerárquicamente el cargo de cada puesto, a que

dirección pertenece, con que áreas coordina, el objetivo de su puesto y el perfil profesional que debe de tener el colaborador para su puesto (Unesco, 2011). Es un documento que todo colaborador debe de tener ya que es donde se describe las funciones específicas de todo el personal, se describe a detalle los puestos y se presenta la estructura de los cargos de la institución.

D. Proyecto Educativo Institucional (PEI).

Es el documento de gestión más importante de las instituciones educativas ya que describe que es lo que se quiere llegar a alcanzar en un mediano y largo plazo, este documento sirve para orientar a las instituciones educativas de que es lo que quieren lograr, para poder establecer sus objetivos estratégicos. El PEI es el que orienta para la creación de los otros documentos de gestión como el PAT, PCI y RI (Unesco, 2011). El proyecto educativo institucional es una muy buena herramienta de gestión estratégica que requiere el compromiso de toda la institución, ya que orienta y conduce al cumplimiento de la misión de la institución, pero este PEI necesita de diferentes estrategias para poder mejorar los recursos y la calidad de los procesos.

E. Reglamento Interno (RI).

Es un documento de gestión donde estas reflejadas las obligaciones, responsabilidades y derechos de todos los colaboradores de la institución educativo, lo cual sirve para una buena administración total. Asimismo, se consideras las normas legales laborales que estén vigentes (Unesco, 2011). El reglamento interno son un conjunto de normas que solamente son válidas dentro de la institución, este reglamento ayuda a tener un mejor control de la institución y el buen comportamiento.

F. Proyecto Curricular Institucional (PCI).

Es el documento donde se establece las metodologías de enseñanza y evaluación a utilizar por lo docentes. Proporciona a las instituciones educativas

realizar reajustes u orientar el plan curricular conforme a las necesidades de sus alumnos teniendo en cuenta la diversificación, costumbres y que estos sean coherentes conforme a la imagen que se quiere transmitir (Unesco, 2011).

El proyecto curricular institucional está destinado especialmente para los alumnos, donde explica cuáles serán las metodologías de enseñanza, los procesos de evaluación y el contenido académico. Todo esto será enfocado conforme a los objetivos planteados.

G. Plan Anual de Trabajo (PAT).

Es un documento de más de gestión el cual permite programar una serie de actividades que las diferentes áreas de la institución deben realizar en un corto plazo (1 año), estas actividades tienen como único propósito cumplir los objetivos estratégicos planteados en el Protector educativos institucional. Asimismo, es importante en el transcurso del año ir verificando que las actividades programadas se vengán cumpliendo ya que si no se tiene un control de ejecución no se podrá tener resultados óptimos (Unesco, 2011).

El plan anual de trabajo es donde se plasma todas las actividades y cronogramas de ejecución de las diferentes áreas que conforman la casa de estudio, estas actividades están orientadas al cumplimiento de los objetivos de la institución y a mejorar constantemente el servicio que se les da a los alumnos.

H. Informe de Gestión Anual (IGA).

Permite visualizar cuales fueron los logros alcanzados, las dificultades que se tuvo para desarrollar las actividades programadas en el Plan anual de trabajo, y en base a ello se realiza propuestas de mejora para el PAT del año siguiente. Así mismo sirve para evaluar a todas las áreas que integran la institución y poder identificar cuáles son los aspectos que mejorar (Unesco, 2011).

El informe de gestión anual es un resumen estadístico y cualitativo donde describe todo lo logrado en la institución después de pasar por una autoevaluación general. En base a este informe se pueden elaborar recomendaciones que ayuden a las instituciones a cumplir con la calidad de servicio educativo esperado.

2.2.1.6. Dimensiones de la gestión educativa.

A. Gestión institucional (directiva y/o organizativa).

Es la manera en cómo se estructura una institución educativa, describe a las autoridades, sus políticas organizacionales, las normas para todos los colaboradores, se establece el clima laboral y se designan responsabilidades. También es el planificar y programar las diferentes actividades académicas y administrativas. La gestión del director es crucial ya que este direccionara a toda la institución para cumplir con los objetivos y así poder brindar una calidad de servicio educativo (Vásquez, 2010).

Es importante que la institución les transmita a sus colaboradores una cultura organizacional, que sepan cual es la misión, visión y los objetivos a los que se quiere llegar, se mejore cada vez los procesos, el director de la institución sea un buen líder y sepa llegar a cada uno de sus trabajadores.

La presencia y el modo de llevar la dirección de una institución educativa son muy importantes, debido a que si la cabeza de la institución educativa sabe precisar bien los objetivos de la institución y tiene una buena dirección los resultados esperados podrán ser cumplidos.

Asimismo, la gestión institucional busca la integración entre todos los colaboradores a través del trabajo en equipo con la finalidad que exista un grato ambiente laboral y que los trabajadores desarrollen habilidades que puedan ayudarlos a realizar sus actividades de manera autónoma y puedan cumplir con las

responsabilidades sé que les asigne. Cabe precisar que todos los trabajadores deben de saber cuáles son las normas que maneja la institución, el organigrama de la institución, el mapa de procesos y tengan bien definido cuáles son sus funciones.

Liderazgo efectivo. Es el poder llevar a una institución a su crecimiento y logro de los objetivos planteados en cooperación de todos los trabajadores, para ello es importante que el líder de dicha institución tenga una buena comunicación, incentive al trabajo en equipo y tenga un buen poder de convencimiento en todo su personal.

Comunicación institucional. Para que una institucional trabaje armoniosamente es importante la comunicación entre todos los colaboradores, es por ello que en toda institución debe haber actividades de confraternización entre todos los integrantes de la institución para que se conozcan y se desarrolle la comunicación deseada.

Pertenencia y compromiso institucional. Es importante generar en todos los colaboradores de una institución el sentido de pertenencia y compromiso, ya que estos realizarán de manera más eficiente sus labores, les brindarán un mejor servicio a los alumnos y estarán dispuestos a apoyar en alguna actividad que se le delegue.

B. Gestión administrativa.

Consiste en desarrollar estrategias de supervisión y gestión adecuada de los recursos materiales, económicos y humanos. Se encarga de crear procesos para el uso correcto de información de los alumnos. Asimismo, supervisa el cumplimiento de funciones y normas de los colaboradores. La gestión administrativa realiza todas estas actividades de control con el único propósito de brindar un buen servicio de calidad a los alumnos utilizando de manera correcta todos los recursos de la institución educativa (Unesco, 2011).

La gestión administrativa busca en todo momento el buen manejo de los recursos financieros, pues esta se encarga de hacer los presupuestos para cada año

o ciclo académico, de mantener la liquides, controlar tanto los ingresos como egresos, controlar el buen uso de los presupuestos y los pagos a impuestos.

Asimismo, en lo que respecta al factor humano la gestión administrativa busca contratar personal altamente calificado, definir las funciones de cada colaborador y principalmente el cumplimiento adecuado y eficaz de las actividades asignadas que realizan tanto el personal docente como administrativo. Siempre es bueno que todo el personal sepa cuáles son los objetivos que tiene la institución, también es importante que toda institución sepa manejar la información que tiene tanto como de sus colaboradores como de sus estudiantes.

Es importante mencionar también, que busca la buena administración de los recursos materiales, el buen uso de los inmuebles, el mantenimiento de la infraestructura, gestionar la adquisición de nuevos equipos a necesitar y tener un buen sistema de seguridad e higiene.

Atención al estudiante. Se enfoca al trato que le brinda la institución al estudiante, para ello los colaboradores deben de responder de manera adecuada a todas sus consultas y brindarles una pronta solución ante cualquier problema que presente el alumno.

Tramites académicos. Son los procesos que realizan los alumnos para cualquier documentación o tramite que necesiten hacer, para ello es importante que el personal administrativo sepa orientar a los alumnos sobre el proceso correspondiente que estos deben de seguir indicándoles los lapsos de tiempo, requisitos y documentación a presentar en caso de ser necesario.

Control administrativo. El jefe administrativo es el encargado de designar y controlar los recursos financieros, materiales y supervisar el correcto cumplimiento de las funciones de todo el personal.

C. Gestión pedagógica curricular.

Es donde se planifica cuáles serán las metodologías de enseñanza para los alumnos, el itinerario formativo de cada curso y se establece los criterios de evaluación a tomar en cuenta (Unesco, 2011).

Así mismo la gestión pedagógica sirve para que los docentes planifiquen y estructuren el diseño de sus temas, que recursos de apoyo utilizara y cuanto será el tiempo para el desarrollo de la clase (Vásquez, 2010).

Los docentes deben de ser capaces de mantener el interés por aprender en sus alumnos y crear ambientes de aprendizaje que desarrollen sus capacidades utilizando diferentes estrategias pedagógicas tanto dinámicas como flexibles. La labor de toda la plana docente es de realizar una planeación pedagógica, dado que es ahí donde pueden definir las deficiencias de aprendizaje de sus alumnos y en base a ello definir las estrategias a implementar para lograr el aprendizaje esperado de los estudiantes y la motivación que brinden los profesores a sus alumnos es importante para su rendimiento, es por lo que los profesores deben crear rutas de aprendizaje que desarrollen el compromiso de en ellos.

Por otro lado, es muy importante que los docentes se mantengan actualizados en sus áreas y en las nuevas metodologías didácticas de enseñanza y aprendizaje que aparezcan, de esta manera podrán reforzar sus competencias y brindar una buena enseñanza a sus alumnos con recursos nuevos que ayuden a su aprendizaje y/o mejor entendimiento.

Compromiso docente. Es el ver que tan comprometido está el docente con sus alumnos y la institución, si cumple con la programación académica, es puntual es sus clases, responde oportunamente a los alumnos a sus consultas, busca nuevas metodologías de enseñanza y apoya en las actividades que desarrolla la institución.

Perfeccionamiento pedagógico. Se trata sobre el perfil profesional que los docentes deben de cumplir, cuan expertos son en su área, que se capaciten constantemente y que empleen nuevas metodologías de enseñanza.

Estilos de enseñanza y evaluación. Es una forma de acompañar al estudiante a que haga de su aprendizaje y evaluación más fácil, entendible y los motive. Los docentes deben de saber identificar cuáles de los diferentes estilos de enseñanza prefieren sus alumnos.

D. Gestión comunitaria.

Son las relaciones que la institución educativa desarrolla con los padres de familia, alumnos y otras organizaciones que estén dentro de la localidad donde esta se encuentra (Unesco, 2011).

Por otro lado, se puede decir que también es la integración social entre docentes, directores, personal administrativo y padres de familia. Teniendo como principal objetivo establecer una buena relación y alianzas estratégicas entre toda la comunidad y la institución educativa (Vásquez, 2010).

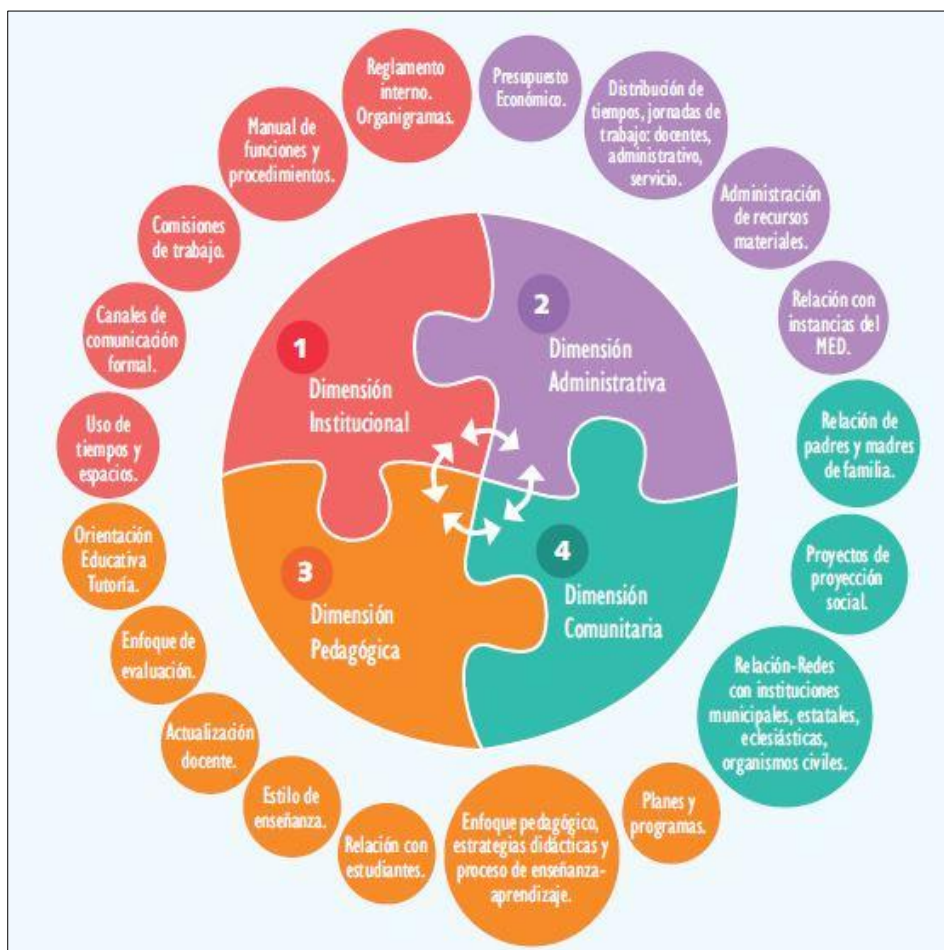
La gestión comunitaria se refiere a la forma en que la institución educativa interactúa con otras organizaciones de la comunidad, así como con sus estudiantes, padres y personal. En esta gestión se realizan proyectos de integración con los alumnos y proyectos que ayuden a mejorar la comunidad en donde está ubicada. Es bueno que toda institución incite a sus alumnos a la planificación de nuevos proyectos que ayuden al desarrollo de la comunidad y que todos sus integrantes (profesores, alumnos y padres) participen en el desarrollo de estos proyectos. Las instituciones educativas deben desarrollar convenios y/o contacto con algunas redes de apoyo o instituciones estatales de su localidad a manera de apoyo e integración hacia con la comunidad.

Proyectos de ayuda a la comunidad. Trata de que la institución educativa tenga una mejor relación con la comunidad en donde está establecida, cree alianzas estratégicas con municipalidades, o empresas a su alrededor con la finalidad de tener más aliados y estos proyectos se desarrollen de manera exitosa para el bien común de todos.

Relación con instituciones. Es importante que las instituciones educativas mantengan una buena relación con diferentes instituciones públicas y privadas ya sea a través de convenios institucionales o académicos, ya que esto ayuda a que se habrán más oportunidades para que los alumnos puedan realizar sus prácticas pre y profesionales.

Figura 6

Dimensiones de la gestión educativa



Nota: Unesco, 2011, p. 35.

2.2.2. Bases teóricas de la calidad de servicio

2.2.2.1. Definición de calidad.

La calidad es poder ofrecer a sus clientes un producto o servicio sin desperfectos, y para lograr ello la empresa debe de tener establecido un proceso de producción o de atención para lograr la calidad esperada. Asimismo, es definida básicamente por la percepción o experiencia del cliente. Es importante que las empresas les ofrezcan a sus clientes calidad en su servicio o producto pues esto les permitirá tener una ventaja competitiva ante su competencia y perdurar más años en el mercado resaltando positivamente (Güere y Yangali, 2023).

Es el resultado de una evaluación que los clientes realizan inconscientemente, ya que ellos califican a la calidad comparando sus expectativas con su experiencia del servicio recibido, si es que dicho servicio si complació todas sus necesidades. Para tener una calidad satisfactoria el servicio ofrecido al cliente debe de haber superado todas sus expectativas y haberlo satisfecho (Calabuig et al., 2012).

Para ofrecer una calidad de servicio o producto la empresa primero debe de fijarse en lograr alcanzar un nivel de excelencia para así poder satisfacer las necesidades de sus clientes. Todo cliente siempre va a esperar recibir servicio rápido, personalizado, un trato amable, gentil y que se le dé una solución y si recibe un producto va a esperar que este se le entregue rápidamente, sea de buena calidad, le den garantía y que sus facturas o boleteas sean legibles (Vértice, 2008).

De manera que, es importante que todas las empresas les brinden a sus clientes una calidad de producto o servicio, ya que eso es muy importante para poder fidelizarlos para que así inconscientemente realicen el marketing del boca a boca. Si la empresa quiere resaltar ante su competencia y perdurar muchos años en el

mercado debe de realizar mejoras contantes teniendo como finalidad lograr alcanzar la calidad esperada por los clientes.

2.2.2.2. Modelos de calidad de servicio.

A. Modelo de Grönroos (1984).

Grönroos (1984) propone un modelo para medir la calidad del servicio, dicho modelo abarca tres dimensiones las cuales son:

- La calidad técnica. Se enfoca al *que* es lo que representa el servicio brindado para los clientes una vez consumido dicho servicio.
- La calidad funcional. Se enfoca a *cómo* es que el cliente recibió y cuál fue su experiencia al recibir el servicio prestado por los trabajadores.
- La imagen corporativa. Es la percepción que tiene el cliente de la empresa una vez consumido el servicio o la impresión que puede tener por comentarios o sugerencias que haya recibido.

B. Modelo Servqual (1985 – 1988).

En vista de que por los años 80 no existía un modelo o instrumento de medición para calificar la calidad de servicio Parasuraman et al. (1988) crearon el modelo Servqual que inicialmente inicio con diez dimensiones:

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Profesionalidad.
- Cortesía.
- Credibilidad.
- Seguridad.
- Accesibilidad.

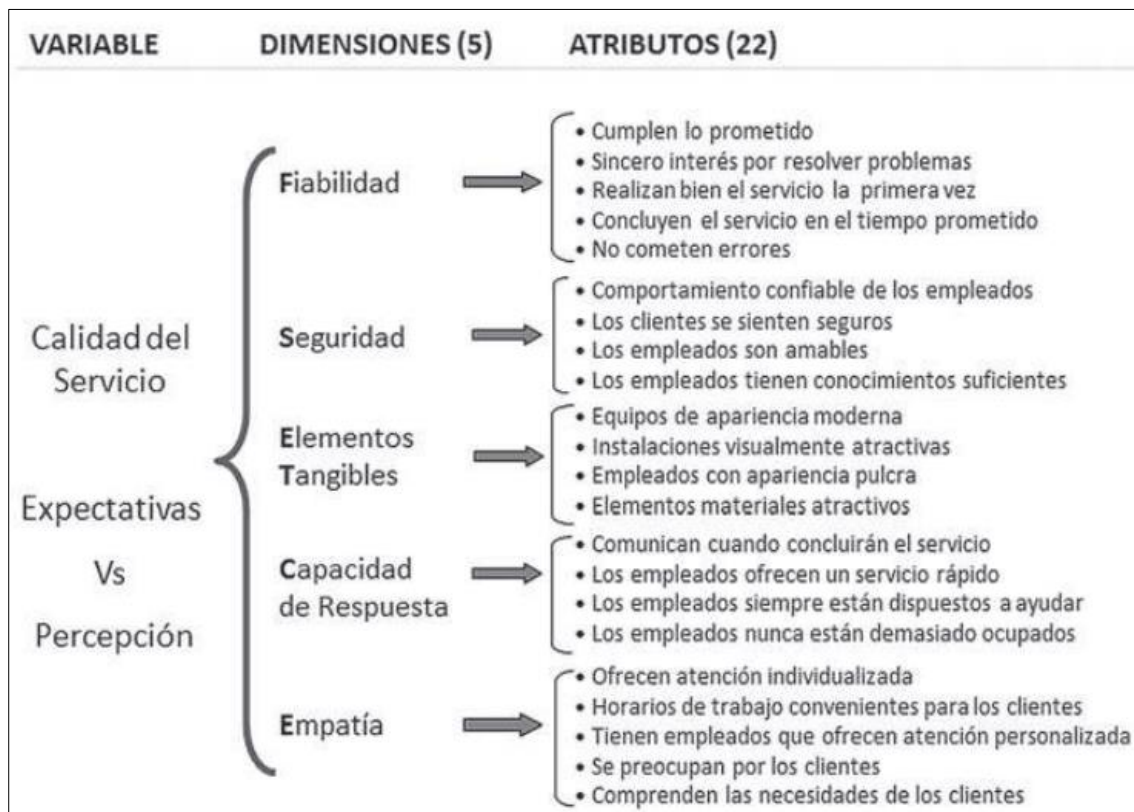
- Comunicación.
- Comprensión del cliente.

Este modelo en un inicio fue duramente criticado pues expertos consideraban que estas diez dimensiones no medían la calidad de servicio educativo. Por ende, Parasuraman, Berry y Zeithaml realizan una nueva investigación cuantitativa de esta forma logran simplificar el modelo propuesto anteriormente de 10 dimensiones a 5 las cuales son las siguientes:

- Empatía. Hace referencia a que la empresa le brinde a sus clientes una atención personalizada o que esta se adapte al gusto del cliente.
- Fiabilidad. Se refiere a que la empresa cumpla con el servicio ofrecido a sus clientes en el tiempo establecido y en caso surja algún problema se le dé solución lo más pronto posible.
- Seguridad. Es la confianza y credibilidad que los trabajadores pueden transmitir e inspirar en los clientes.
- Capacidad de respuesta. Trata de brindarle a los clientes una respuesta lo más rápido posible, ayudándolos en todo momento ante cualquier duda, queja u orientación que requieran, todo con la finalidad de brindarles un rápido servicio.
- Elementos tangibles. Es la apariencia física que las instalaciones de la empresa pueden tener, los equipos que se tienen para brindar el servicio, la calidad de los materiales que se usan y la apariencia física del personal que atiende a los clientes (vestimenta adecuada conforme al servicio).

Figura 7

Modelo Servqual sus dimensiones y atributos



Nota: Calabuig et al., 2012, p. 65.

C. Modelo Jerárquico Multidimensional.

Este modelo está basado en las percepciones que los usuarios tienen sobre la calidad de servicio. A fin de evaluar la calidad de servicio este modelo propone tres dimensiones:

- Calidad de la interacción. Está basado en el trato que los trabajadores les pueden brindar a los clientes, las actitudes que los trabajadores pueden demostrar ante cualquier caso, y el perfil profesional que los trabajadores deben de cumplir para ofrecer cierto servicio. Asimismo, hace referencia a la experiencia que el trabajador le puede ofrecer al cliente al momento de consumir el servicio, demostrando que es importante el rol que desarrollan los trabajadores de atención al cliente.

- Calidad del entorno. Hace referencia a las instalaciones físicas que la empresa puede tener para brindar el servicio, la iluminación y las condiciones ambientales.
- Calidad de resultado. Es el resultado final del servicio, se puede visualizar si el cliente está satisfecho con el servicio recibido y si los tiempos de espera no son tan largos.

Figura 8

Modelo tridimensional de Brady y Cronin



Nota: Calabuig et al., 2012, p. 70

2.2.2.3. Definición de calidad de servicio educativo.

Para brindar calidad de servicio educativo se debe de acreditar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad, estas CBC son los que garantizan el correcto servicio de enseñanza a los alumnos en lo que dura cada programa de estudio. Es por ello que la instituciones educativas deben brindarles a los alumnos ambientes de aprendizaje adecuados, laboratorios completamente equipados, tener docentes con amplia experiencia en su rubro, programas de estudios pertinentes a la demanda del mercado, tener convenios interinstitucionales donde los alumnos puedan realizar sus experiencias formativas en situaciones reales de trabajo, brindarle a los alumnos

recursos bibliográficos, servicios educacionales complementarios, entorno virtual, mecanismos de inserción laboral, tener manual de procesos de atención académica y una estructura institucional delimitada, todos estos indicadores trabajan en conjunto para que se pueda lograr una calidad de servicio educativo (Minedu, 2022).

Es importante considerar que los estudiantes son los clientes principales, seguidos por los padres de familia como clientes secundarios, y finalmente la sociedad como clientes terciarios. Es por lo que, las instituciones educativas deben de preparar a los alumnos para ser competitivos laboralmente así aportar al desarrollo de la sociedad, poder formar un núcleo familiar y educar adecuadamente a sus hijos.

El cumplir con las condiciones básicas de calidad no significa que se brinde una calidad de servicio educativo, puesto que la calidad educativa abarca la manera de evaluar a los alumnos, las metodologías de enseñanza, el trato del personal hacia los alumnos, formar profesionales altamente calificados con propuestas educativas actualizadas y todo esto significa para las instituciones educativas un cambio a profundidad (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Finalmente, para lograr brindar una calidad de servicio educativo las autoridades de las instituciones educativas deben gestionar continua y adecuadamente los procesos educativos, que esta le brinde a sus alumnos todos los insumos necesarios para su formación profesional, que estas escuchen las necesidades de sus alumnos y en base a ello orienten su modelo educativo, teniendo como pilar lograr la excelencia educativa, diferenciación de la competencia, la satisfacción y formación de profesionales preparados para el mundo laboral.

2.2.2.4. Principios de la calidad de servicio educativo.

Organización centrada en el cliente. El éxito y reconocimiento de las instituciones educativas dependen de la satisfacción de sus clientes (estudiantes y

padres de familia), es por ello es crucial identificar cuáles son las necesidades actuales y futuras de ellos (Oria, 1998).

Liderazgo. El director de un centro educativo debe saber liderar a todo su equipo de trabajo, dado que él se encarga de guiar a todo el personal a alcanzar los objetivos establecidos. Todo buen líder debe de crear un ambiente de confianza, inspirar a sus colaboradores, motivarlos, supervisarlos y brindarle a todo el personal los recursos necesarios para poder cumplir los objetivos (Oria, 1998).

Involucrar al personal. Es fundamental que se involucre a todo el personal en las actividades de la institución, ya que esto genera un sentido de pertenencia y mayor responsabilidad en ellos. Así mismo es importante escuchar al personal administrativo, ya que ellos saben cuáles son los problemas que puede estar teniendo la institución y en base a ello poder crear políticas y nuevas estrategias de mejoras (Oria, 1998).

Enfoque a procesos. Para alcanzar los resultados deseados se establecen recursos y procesos, estos procesos deben de ser claros, rápidos y que ayuden a alcanzar el resultado esperado. Es importante que todo el personal conozca cual es el flujo de cada proceso para que pueda brindar una buena atención a los alumnos y realice su trabajo eficazmente (Oria, 1998).

Mejoramiento continuo. Es algo que toda institución educativa tiene como pilar. Así mismo para poder realizar mejoras continuas se debe de establecer criterios de evaluación y delimitar que es lo que se quiere mejorar. En base a metas planteadas es que se puede ejecutar un plan de mejora continua brindándole a todo el personal educativo las herramientas necesarias para hacer de su trabajo eficaz y poder alcanzar los resultados deseados (Oria, 1998).

2.2.2.5. Características de la calidad del servicio educativo.

Impartir un servicio educativo de calidad tiene una serie de características las cuales es importante tener en cuenta:

- Trabajo en equipo. Es importante que los docentes desarrollen en trabajo en equipo en los estudiantes ya que es una manera de integrarlos a la sociedad y a que no tengan miedo a estar en grupos sociales.
- Docentes en formación constante. Los docentes son la guía de los estudiantes, es por ello que se exige que siempre se estén capacitando ya que uno nunca termina de aprender y mientras se tenga docentes más capacitados se podrá garantizar la buena enseñanza.
- Accesibilidad en la educación. Es esencial que los maestros, los padres de familia, los estudiantes y los líderes educativos adopten una mentalidad abierta para de mejorar la educación. Esto puede lograrse implementando nuevas herramientas de enseñanza, la mejora de procesos y otras iniciativas.
- Investigación. Es importante que las instituciones educativas promuevan a la investigación en sus estudiantes, ya que esa es la única forma de encontrar nuevos hallazgos y mejorar como sociedad.
- Instalaciones físicas. La institución educativa debe tener infraestructura adecuada y estar equipada de acuerdo con los programas de estudio que brinda (Minedu, 2022).

2.2.2.6. Dimensiones de la calidad del servicio educativo.

A. Infraestructura y equipamiento.

La infraestructura física de toda institución educativa debe de estar implementada de acuerdo con el programa de estudio que se brinda, esta debe de cumplir con las normas. Asimismo, las aulas y laboratorios deben de tener el

mobiliario adecuado tal como lo exige cada programa de estudio para el aprendizaje de los alumnos (Minedu, 2022).

Hay que mencionar, que es importante brindarles a los alumnos buenas instalaciones de aprendizaje, aulas limpias, espaciosas y completamente equipadas. En la actualidad la educación presencial ya no solo es el uso de pizarra, la tecnología es una buena herramienta de educación si se empleada de manera adecuada, es por ello es importante exigir a los docentes que busquen nuevas formas y herramientas a emplear en sus clases para que estas sean más explícitas y didácticas.

Laboratorios. Son aulas en donde los alumnos realizan prácticas presenciales ejecutando lo aprendido teóricamente. El uso de los laboratorios en los alumnos ayuda a que ellos experimenten sobre su enseñanza y desarrollen sus habilidades.

Instalaciones físicas. Son las aulas, servicios higiénicos, oficinas y patios. Estos espacios siempre deben de estar bien físicamente y limpios, ya que los alumnos y personal docente/administrativo hacen uso de estos espacios.

B. Propuesta pedagógica.

Se especifica cuáles serán los programas de estudio, las cuales están adecuadas de acuerdo con la demanda actual laboral. Los programas de estudio están establecidos en el catálogo nacional de oferta formativa (CNOF). Asimismo, se describe cual será perfil del alumno, egresado, se describe las unidades didácticas en su itinerario formativo, se describe cual será la modalidad de enseñanza y cuáles serán las experiencias formativas en situaciones reales de trabajo que el alumno deberá de cumplir para culminar su carrera técnica (Minedu, 2022).

En la propuesta pedagógica se precisa a detalle cómo será la educación de los alumnos, que recursos van a utilizar, que cursos van a llevar, cuantos créditos valen estos y cuantas horas pedagógicas se debe de cumplir, así mismo se describe el perfil

profesional con el que el alumno va a egresar, se planifica como serán sus experiencias formativas en situaciones reales de trabajo

Oferta educativa. Son los programas de estudios que la institución le ofrece a sus alumnos, horarios de clase y las modalidades de enseñanza, así mismo es también todos los servicios, espacios, y beneficios que te ofrece la institución.

Experiencias formativas en situaciones reales de trabajo. Son actividades que los alumnos realizan al culminar cada módulo de aprendizaje de esta manera ponen en práctica todo lo aprendido teóricamente.

C. Servicios educativos complementarios.

Son servicios que la institución educativa brinda a sus alumnos a manera de complementar el servicio educativo. Estos servicios brindan un bienestar a los alumnos, ya que se ofrecen servicio de seguridad, servicio médico, servicio psicopedagógico, bienestar social y bienestar estudiantil, es necesario que toda institución educativa superior brinde estos servicios para darle a los alumnos una mejor atención (Minedu, 2022).

Servicio psicopedagógico. Es el acompañamiento que se le brinda a los alumnos frente a cualquier problema, ofrece una orientación vocacional y tiene como principal objetivo dar un soporte emocional a los alumnos.

Bienestar e integración estudiantil. Su principal objetivo es brindar un apoyo constante a los alumnos ante cualquier problema, así mismo busca integrar a todos los estudiantes a tener buenas relaciones sociales y realiza actividades de voluntariado.

Intermediación e inserción laboral. Busca insertar a los estudiantes y egresados de la institución al mundo laboral a través de convenios que se tenga con

diferentes empresas. Asimismo, capacita y prepara a los alumnos en la elaboración de su CV y como se deben de comportar en una entrevista laboral.

D. Entorno virtual.

El entorno virtual de educación complementa la educación presencial ya que ayudan a que los alumnos puedan recibir una educación accediendo a recursos virtuales, permite el trabajo colaborativo, ayuda a que los alumnos tengan una mejor comunicación con sus docentes y que desarrollen diferentes habilidades para su aprendizaje haciéndolos más responsables e involucrándolos más en su proceso de aprendizaje (Minedu, 2022).

En el sector educativo cada vez se habla más de los entornos virtuales, es por lo que los alumnos cada día sienten más interés en ellas y quieren saber cómo son, cuál es su estructura y sus características. Cabero y Romero (2007) mencionan: “Las propiedades distintivas que deben de tener los entornos virtuales es que son amigables y flexibles con el usuario, generan en los alumnos interactividad, ser dinámicos y le facilita al estudiante poder trabajar en cooperatividad” (p. 19).

Plataforma virtual. Es un canal de comunicación interactivo entre docentes y alumnos, ayudan a que los alumnos puedan acceder a recursos virtuales o clases online, permite el trabajo colaborativo, búsqueda de información y hace de los alumnos autónomos en su aprendizaje.

Recursos virtuales de aprendizaje. Son los contenidos virtuales que pueden colgarse a través de la plataforma virtual. Estos recursos virtuales son más complejos al momento de ser elaborados, pero les brindan a los alumnos un mejor aprendizaje y hacen de las clases más didácticas y provechosas.

Gestión del entorno virtual. Se hace referencia a como se gestiona la plataforma virtual, cuáles son sus protocolos de atención a los alumnos y docentes,

formas de subir los materiales educativos, bancos de preguntas, planes de respaldo de información y la asistencia técnica en caso de ser requerida.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Calidad de servicio educativo

Es brindar una educación completa usando plataformas virtuales y recursos de aprendizaje presenciales (laboratorios y aulas teóricas) y teniendo docentes expertos en su área.

Catalogo nacional de oferta formativa (CNOF)

Es un listado de todos los programas de estudios que existen en la actualidad en el Perú, estos programas de estudios técnicos están adecuados a la demanda laboral de la actualidad,

Condiciones básicas de calidad (CBC)

Son indicadores que como mínimo toda institución educativa de educación superior técnica debe de cumplir para poder impartir el servicio educativo.

Experiencias formativas en situaciones reales de trabajo (EFSRT)

Son actividades que los alumnos realizan al culminar cada ciclo académico, poniendo así en práctica lo aprendido teóricamente.

Gestión comunitaria

Su objetivo es desarrollar proyectos y establecer relaciones con las instituciones de la comunidad en donde se encuentra para poder ayudarlos de forma recíproca.

Gestión educativa

Es la dirección de la toda una institución educativa, consiste en dirigir administrar, planificar y organizar un centro educativo para el logro de sus objetivos institucionales en beneficio de la comunidad.

Modelo educativo

Describe cuáles serán los enfoques pedagógicos que tendrá la institución educativa, también describe las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

Plataformas de educación Virtual

Son plataformas virtuales que tiene solo contenido educativo, pues estas están diseñadas para compartir solo contenidos educativos, realizar foros y reuniones Zoom.

Recursos virtuales de aprendizaje

Videos, PDF, audios y diferentes materiales de enseñanza que se brinda a los alumnos a través de plataformas educativas virtuales.

Reglamento nacional de edificaciones (RNE)

Es una norma que acredita cuales son las características que deben de cumplir las edificaciones en caso de ser utilizado constantemente.

Servicios educacionales complementarios

Son servicios extras que la institución educativa brinda a sus alumnos, estos servicios están orientados a brindarle un apoyo a los alumnos para complementar su formación.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación actual se clasifica de tipo básica, dado que recopila todo el conocimiento existente sobre una teoría con el objetivo de proporcionar una comprensión más profunda de ella y de los problemas que aborda. Así como Ñaupas et al. (2018) indican que: “La investigación básica sirve de conocimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 134).

El presente estudio es de nivel correlacional, ya que busca establecer el nivel de relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo, por tal razón es imprescindible saber cómo se relacionan ambas variables, el cual Ñaupas et al. (2018) definen: “La investigación correlacional se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable y otra variable que no sean dependiente una de la otra” (p. 368).

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se busca obtener resultados, en base a una teoría, una hipótesis planteada y una recolección de datos que corrobore la hipótesis. De tal manera que Ñaupas et al. (2018) sostienen que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación” (p. 140).

Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado es no experimental, ya que no se manipula ninguna de las variables que se están investigando. En su lugar estas son analizadas en su contexto natural sin la intervención del investigador. Hernández y Mendoza (2018) definen: “Lo que efectúa en la investigación no experimental es observar o

medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174).

El estudio es de corte transversal, ya que la recolección de datos para ambas variables del estudio se ha realizado en un solo momento específico. Siendo sustentado por Hernández y Mendoza (2018) que definen: “El diseño transversal recolecta datos en un solo momento, su propósito es describir variables en un grupo de casos (muestra población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

La población de la presente investigación está integrada por los docentes, personal administrativo de las áreas de coordinación académica, servicios educacionales complementarios, tramites generales y los alumnos del instituto Arzobispo Loayza del año 2023. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) indican: “La población debe estar constituida por un conjunto de sujetos, objetos o hechos, que presentan características similares, que son medibles y que constituyen la unidad de investigación” (p. 334).

Muestra

La presente investigación está conformada por 120 alumnos y 120 docentes y personal administrativo, la muestra fue escogida intencionalmente ya que para evaluar la gestión educativa se escogió solo a personal administrativo que conozca sobre los procesos académicos y administrativos. Ñaupas et al. (2018) definen: “En el muestreo no probabilístico interviene el criterio del investigador para seleccionar a las unidades muestrales, de acuerdo con ciertas características que requiera la naturaleza de la investigación” (p. 342). Por otro lado, los mismos autores, Ñaupas et

al. (2018) indican que: “En el muestreo intencional el criterio que prima es la intención que persigue la investigación” (p. 342).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión educativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.

Hipótesis específicas

La gestión institucional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.

La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.

La gestión pedagógica se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.

La gestión comunitaria se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.

3.4. Variables – Operacionalización

Hernández y Mendoza (2018) definen a la operacionalización de la variable cuando:

Se construye un instrumento, el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos y sus categorías (en ocasiones este flujo va directamente de la variable a los ítems). (p. 243)

Definición conceptual de la gestión educativa

Gestión educativa es el poder administrar adecuadamente una institución, sabiendo llevar de la mano tanto la parte académica como administrativa, para poder

brindar a los alumnos los recursos adecuados para una buena educación (Unesco, 2011).

Definición operacional de la gestión educativa

La evaluación de la gestión educativa se basa en cuatro dimensiones (gestión pedagógica curricular, institucional, comunitaria y administrativa), once indicadores y un total de veintidós ítems. Estos elementos permiten analizar la manera en que se dirige y organiza una institución educativa.

Tabla 1

Operacionalización de la gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rango
Gestión institucional (directiva y organizativa)	- Liderazgo efectivo - Comunicación institucional - Pertinencia y compromiso institucional	1 al 6	1. Totalmente en desacuerdo	
Gestión administrativa	- Atención al estudiante - Tramites académicos - Control administrativo - Compromiso docente	7 al 12	2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo	Bueno [86; 74) Regular [62; 86)
Gestión pedagógica curricular	- Perfeccionamiento pedagógico - Estilos de enseñanza y evaluación	13 al 18	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Malo [28; 62)
Gestión comunitaria	- Proyectos de ayuda a la comunidad - Relación con instituciones	19 al 22		

Definición conceptual de la calidad de servicio educativo

La calidad de servicio educativo es el poder asegurar que se cumple con las condiciones básicas necesarias para poder brindar un servicio educativo, asegurando que se cuenta con todos los recursos (infraestructura, mobiliario, docentes, etc.).

Definición operacional de la calidad de servicio educativo

La evaluación de la calidad de servicio educativo se basa en cuatro dimensiones (infraestructura y equipamiento, propuesta pedagógica, servicios educativos complementarios y entorno virtual), 10 indicadores y cuenta con 20 ítems, donde se observa las características de una educación virtual de calidad.

Tabla 2

Operacionalización de la calidad de servicio educativo virtual

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rango
Infraestructura y equipamiento	- Laboratorios - Instalaciones físicas - Oferta educativa	1 al 4		
Propuesta pedagógica	- Experiencias formativas en situaciones reales de trabajo - Servicio psicopedagógico	5 al 8	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo	Bueno [72; 88)
Servicios educativos complementarios	- Bienestar e integración estudiantil - Intermediación e inserción laboral - Plataforma virtual - Recursos virtuales de aprendizaje	9 al 14	3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Regular [57; 72) Malo [38; 57)
Entorno virtual	- Gestión del entorno virtual	15 al 20		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método utilizado en esta investigación es el hipotético – deductivo, el cual se enfoca en el estudio de las variables de investigación y permite formular hipótesis

para proporcionar una solución. Mediante este método, se confirman las hipótesis que se formularon en la investigación.

Pérez et al. (2020) indican:

El método hipotético – deductivo puede provenir mediante la observación, pero también puede que no provenga de manera directa de una observación. En la parte hipotética cuanto más conocimiento tengamos sobre un fenómeno, mayor será la posibilidad de redactar la hipótesis que sean interesantes. Se trata de formalizar relaciones entre distintos fenómenos. (p. 20)

Técnica

En esta investigación, se empleó la técnica de la encuesta que sirvió para recolectar los datos relacionados a la gestión educativa como la calidad del servicio educativo de los docentes, personal administrativo y alumnos del Instituto Arzobispo Loayza. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican que: “Una encuesta consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 250).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Se elaboraron dos herramientas de recolección de datos, una para evaluar la gestión educativa y otra para la calidad del servicio educativo. Asimismo, se brindó una descripción detallada de cada instrumento y se aplicaron pruebas de validez y confiabilidad para garantizar que fueran adecuados para la recolección de datos.

La confiabilidad es el grado de precisión estadístico, fue empleada en esta investigación para saber los resultados del alfa de Cronbach que ayuda a determinar qué tan fiable es el instrumento. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo muestra resultados iguales” (p. 228).

Conforme a la validez permite garantizar que el instrumento mide lo que en verdad queremos medir. Es por ello por lo que se utilizó para que los jueces validen nuestro instrumento. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) sustentan: “Se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir” (p. 229).

Instrumento I. Cuestionario de gestión educativa

El cuestionario permite medir la variable gestión educativa y sus cuatro dimensiones las cuales son la gestión institucional, gestión administrativa, gestión pedagógica y gestión comunitaria en el Instituto Arzobispo Loayza. El instrumento estuvo conformado por 22 ítems las cuales ayudaron a poder medir específicamente el constructo gestión educativa. Asimismo, se utilizó la escala de Likert estando constituida por 5 alternativas teniendo un puntaje máximo de 110.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento de gestión educativa

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de gestión educativa.
Autores	Roxana Carlita De la cruz Andia
Objetivo	Evaluación objetiva de la gestión educativa.
Ámbito de aplicación	Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2023.
Informadores	Docentes y personal administrativo de las áreas de coordinación académica, servicio de atención al estudiante, convenios y servicios educacionales complementarios.
Validación	Docentes de la universidad Autónoma del Perú.
Duración	12 min aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva de la gestión educativa (gestión administrativa, institucional, comunitaria y pedagógica curricular).
Puntajes	La puntuación estándar se define a partir de las medidas de malo, regular y bueno, y se basa en el +-75% de la desviación estándar.
Material	Cuestionario físico.

Instrumento II: Cuestionario calidad de servicio educativo

El presente cuestionario permite medir la variable calidad de servicio educativo y sus cuatro dimensiones las cuales son: Infraestructura y equipamiento, propuesta educativa, servicios educacionales complementarios y entorno virtual en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima. El instrumento estuvo conformado por 20 ítems las cuales ayudaron a poder medir específicamente el constructo calidad de servicio educativo gestión educativa. Asimismo, se utilizó la escuela de Likert la cual está constituida por 5 alternativas teniendo un puntaje máximo de 100.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio educativo virtual

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de calidad de servicio educativo
Autores	Roxana Carlita De la cruz Andia
Objetivo	Evaluación objetiva de la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza
Ámbito de aplicación	Instituto Arzobispo Loayza
Informadores	Estudiantes de todas las carreras y ciclos Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2023.
Administración	Individual.
Validación	Docentes de la universidad Autónoma del Perú.
Duración	12 min aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva de la calidad de servicio educativo (infraestructura y equipamiento, propuesta pedagógica, servicios educacionales complementarios y entorno virtual).
Finalidad	Identificar como se está llevando a cabo calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza para la realización de planes de mejora y facilitar decisiones adecuadas para la observación de los resultados de los planes a ejecutar.
Puntajes	La puntuación estándar se define a partir de las medidas de malo, regular y bueno, y se basa en el +-75% de la desviación estándar.
Material	Cuestionario físico.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Elaboración de base de datos

Los datos de estudio fueron realizados mediante un programa de sistema estadístico e informático que tiene por nombre SPSS versión 26, que tuvo por finalidad saber los resultados y poder analizarlos para luego tabularlos, asimismo, se pudo conocer la media de tendencia la moda la media, la media y la distribución de frecuencia.

La prueba de confiabilidad con el total de los datos

Después de tener la base de datos, se llevó a cabo un análisis de confiabilidad de cada uno de ellos mediante el estadístico de alfa de Cronbach. Este procedimiento permitió medir la consistencia y la confiabilidad de los ítems del instrumento, y se aplicó a la muestra total de la investigación.

Ñaupas et al. (2018) indica que: “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción” (p. 277).

Tabla 5

Escala de alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 279.

El análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones

Al confirmar que la base de datos recolectada es fiable, se desarrolló el análisis descriptivo expresado en tablas y gráficos estadísticos de barras, visualizando cuales,

con los puntajes máximos, mínimos y la desviación estándar permitiendo observar los problemas que evidencian los gráficos.

Análisis descriptivo de las variables relacionadas

La finalidad de las tablas de contingencia o cruzadas es proporcionar información resumida que mide la relación existente de las dos variables. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) definen: “Las tablas de contingencia, además de servir para el cálculo del chi-cuadrada y otros coeficientes son útiles para describir conjuntamente las frecuencias de dos o más variables” (p. 366).

La prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, dado que se tiene una muestra mayor a 50, teniendo como resultados que los puntajes de ambas variables presentan una distribución de contraste paramétrica.

Saldaña (2016) define: “Conocida como la prueba K-S, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50” (p. 36).

La prueba de contrastación de hipótesis

Los resultados de la prueba de normalidad son utilizados para determinar qué prueba de correlación es apropiada para la investigación, ya sea la prueba de correlación de Spearman o la prueba de correlación de Pearson.

Ñaupas et al. (2018) sostiene que: “La prueba de hipótesis es un proceso estadístico – matemático que consiste en someter a prueba las hipótesis alternas para ver si son consistentes o no” (p. 430).

Tabla 6*Escala de correlación de R de Pearson*

Valor	Significado
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,01 a 0,1	Correlación positiva muy débil.
0,11 a 0,25	Correlación positiva débil.
0,26 a 0,50	Correlación positiva media.
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable.
0,76 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva grande y perfecta.

Nota: Hernández y Mendoza, 2018, p. 346.

En última instancia, se lleva a cabo la interpretación de los resultados obtenidos, resaltando el nivel de correlación alcanzado y comprobando la hipótesis formulada. Además, se redactaron las conclusiones y sugerencias pertinentes, basándose en la información recopilada durante la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validación del instrumento de gestión educativa

El instrumento utilizado para evaluar la gestión educativa fue validado mediante el criterio de jueces expertos en la materia quienes fueron seleccionados por su conocimiento en el tema y experiencia. La evaluación que realizaron permitió delimitar la aplicabilidad del instrumento en la recolección de datos. La siguiente tabla muestra los jueces que participaron en la validación del instrumento.

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario de gestión educativa

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable

Validación del instrumento de calidad de servicio educativo

El instrumento utilizado para evaluar la calidad de servicio educativo fue validado mediante el criterio de jueces expertos en la temática quienes fueron seleccionados por su experticia en el conocimiento en el tema. La evaluación que realizaron permitió delimitar la aplicabilidad del instrumento en la recolección de datos.

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario calidad de servicio educativo

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable

Los resultados de las dos tablas que preceden permiten concluir que los cuestionarios de gestión educativa y calidad de servicio educativo realmente miden las variables que indican medir.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de la mejora gestión educativa.

Se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach para evaluar el nivel de confiabilidad que presenta la prueba de gestión educativa, tomando en cuenta que el cuestionario utiliza una escala de alternativas múltiples.

Tabla 9

Resultados de fiabilidad del instrumento de la gestión educativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	22

En la tabla 9, se exponen los resultados obtenidos sobre la confiabilidad del instrumento de gestión educativa, los cuales indican que su confiabilidad es excelente (alfa = 0,940), ya que se encuentra dentro del rango de 0,72 a 0,99. Esto demuestra que el instrumento es apropiado para ser utilizado en la recolección de datos en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de la calidad de servicio educativo.

El analisis de consistencia interna de la prueba de gestión educativa también se desarrolló con el estadígrafo alfa de Cronbach tomando en cuenta que el cuestionario utiliza una escala de Likert.

Tabla 10

Resultados de fiabilidad del instrumento de la calidad de servicio educativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	20

En la tabla 10, se exponen los resultados obtenidos sobre la confiabilidad del instrumento de la calidad de servicio educativo, los cuales indican que su confiabilidad es excelente (alfa = 0,803), ya que se encuentra dentro del rango de 0,72 a 0,99. Esto demuestra que el instrumento es apropiado para ser utilizado en la recolección de datos en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión educativa

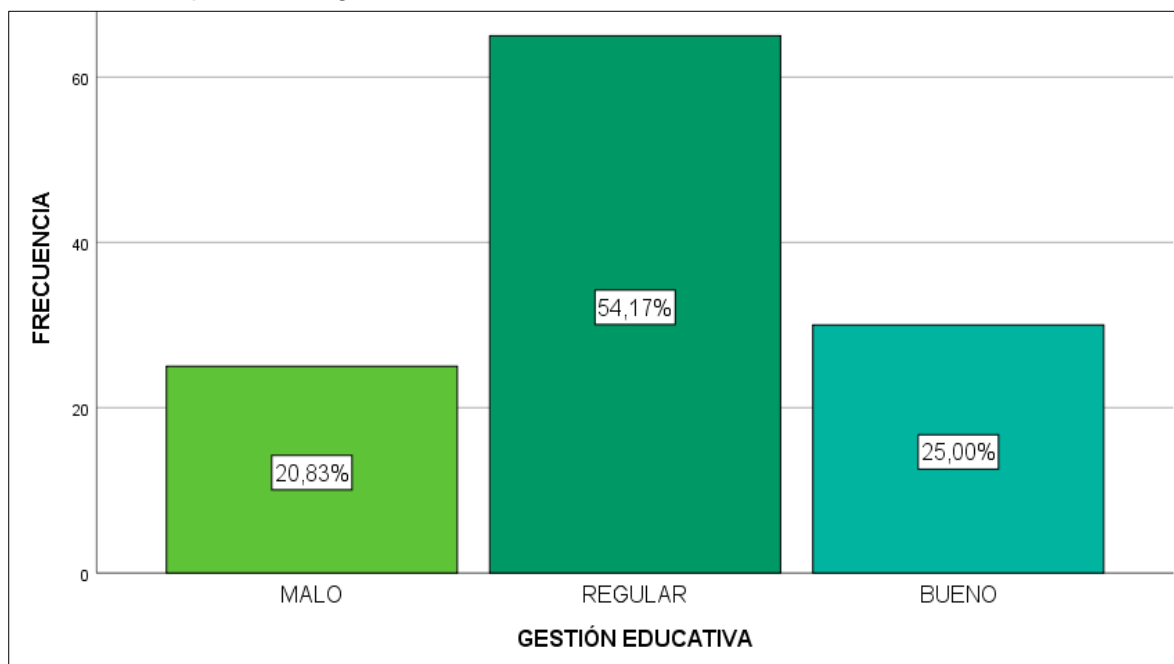
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable gestión educativa

	Docentes y personal administrativo	Porcentaje
Malo	25	20,8
Regular	65	54,2
Bueno	30	25,0
Total	120	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la gestión educativa



En la tabla 11 y figura 9, se puede notar que, de acuerdo con los datos obtenidos en la muestra, 65 docentes y personal administrativo, equivalentes al 54,17%, consideran que la aplicación de la gestión educativa se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, 30 docentes y personal administrativo, lo que representa un 25,00% de la muestra, la perciben en un nivel bueno, mientras que 25 docentes y personal administrativo, es decir, el 20,83% de la muestra, la perciben en un nivel malo. Esto evidencia que el instituto tiene un problema notable respecto a la gestión

educativa, puesto que no tiene un personal que se encargue auditar el cumplimiento de funciones de las diferentes áreas para alcanzar los objetivos planteados, es por ello el instituto tiene que realizar mejoras que ayuden a cambiar la situación actual.

Resultados descriptiva de la variable calidad de servicio educativo

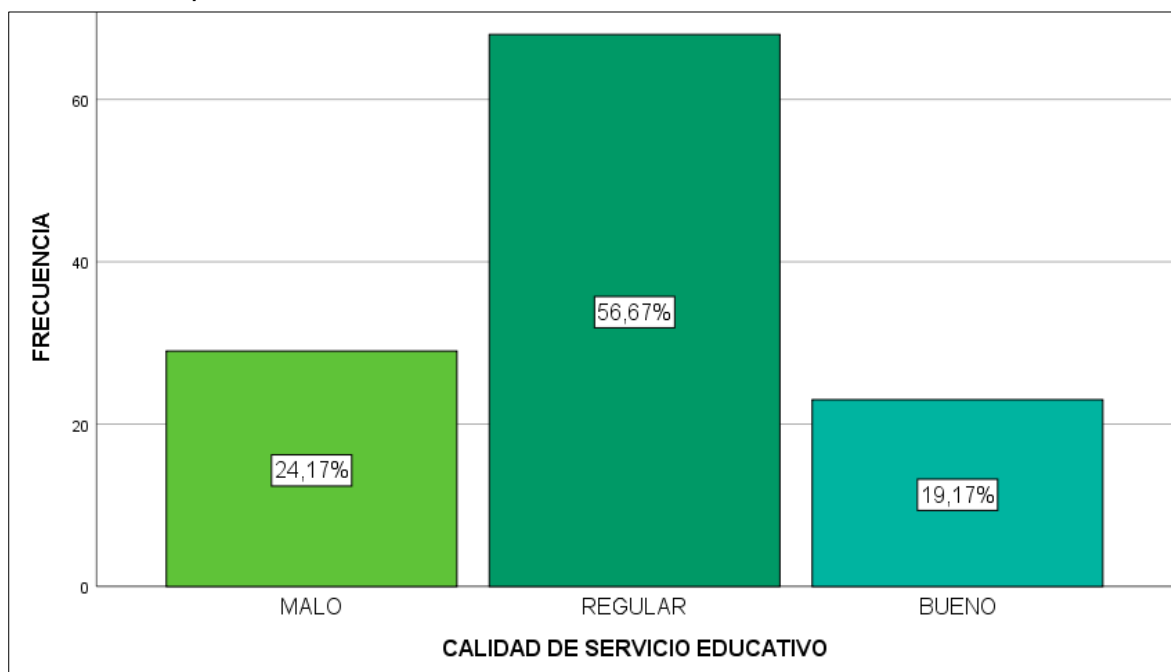
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo

	Alumnos	Porcentaje
Malo	29	24,2
Regular	68	56,7
Bueno	23	19,2
Total	120	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la calidad de servicio educativo



En la tabla 12 y figura 10, se ha podido observar que, en base a los datos obtenidos de la muestra, un total de 68 alumnos, lo que representa el 56,67%, consideran que la calidad del servicio educativo se encuentra en un nivel regular. Además, 23 alumnos, es decir, el 19,17% de la muestra, perciben la aplicación en un nivel bueno, mientras que 29 alumnos, lo que equivale al 24,17% de la muestra, la

perciben en un nivel malo. Esto hace notar que los alumnos no están satisfechos con la calidad de servicio educativo que se les brinda, debido a que el mobiliario que se les brinda a los alumnos no todos son de última generación y el personal no orienta de manera correcta a los alumnos sobre los diferentes servicios que se ofrece.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión educativa

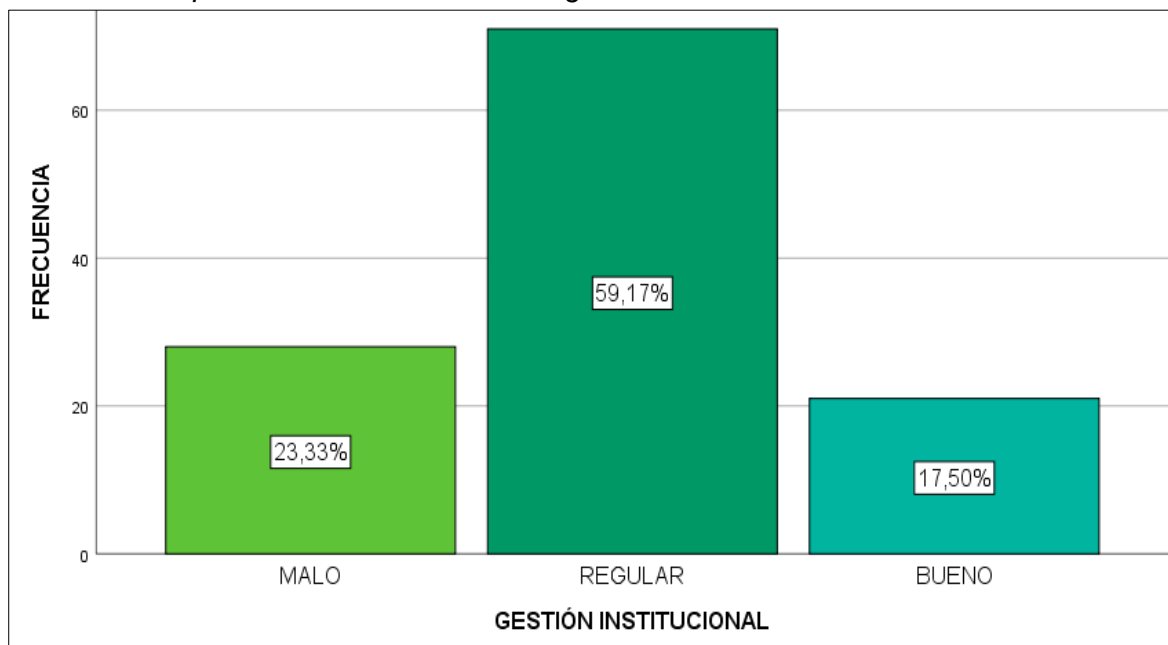
Tabla 13

Análisis descriptivo de los resultados de la gestión institucional

	Docentes y personal administrativo	Porcentaje
Malo	28	23,3
Regular	71	59,2
Bueno	21	17,5
Total	120	100,0

Figura 11

Análisis descriptivo de los resultados de la gestión institucional



En la tabla 13 y figura 11, de acuerdo con los resultados obtenidos en la muestra, se puede observar que un total de 71 docentes y personal administrativo, lo que equivale al 59,17%, consideran que la aplicación de la gestión institucional se

encuentra en un nivel regular. Por otro lado, 21 docentes y personal administrativo, lo que representa el 17,5% de la muestra, la perciben en un nivel bueno, mientras que 28 docentes y personal administrativo, es decir, el 23,33% de la muestra, la perciben en un nivel malo. Esto evidencia una mala gestión institucional, es por ello el instituto debe generar en todos sus integrantes una buena cultura y comunicación institucional, ya que si todos tienen una misma cultura y existe una buena comunicación se podrá generar el sentido de pertenencia y compromiso hacia el instituto.

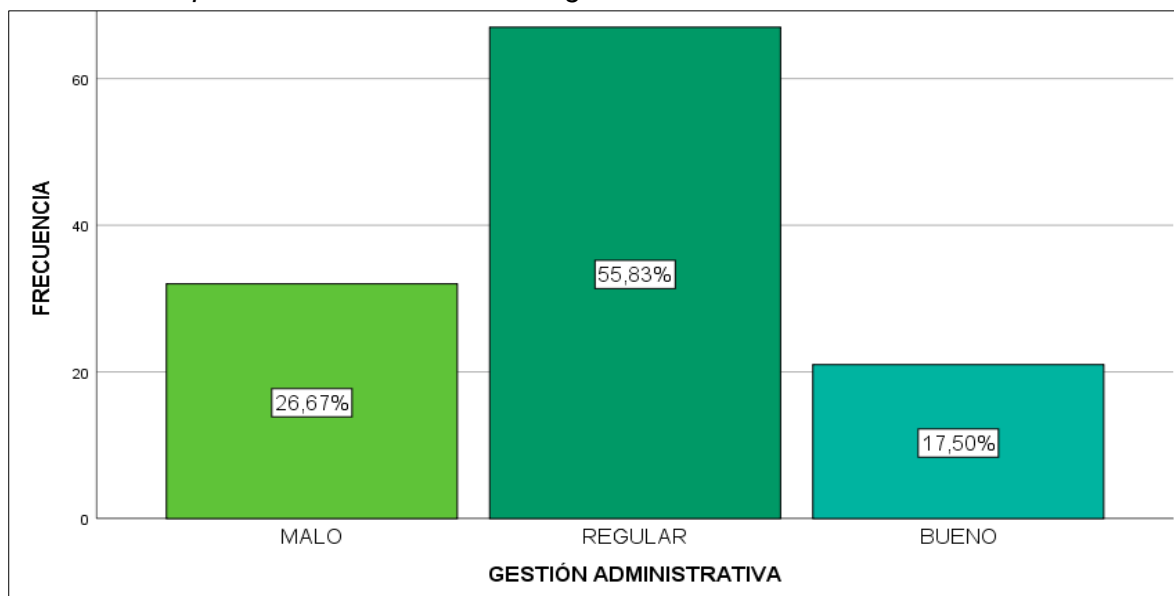
Tabla 14

Análisis descriptivo de los resultados de la gestión administrativa

	Docentes y personal administrativo	Porcentaje
Malo	32	26,7
Regular	67	55,8
Bueno	21	17,5
Total	120	100,0

Figura 12

Análisis descriptivo de los resultados de la gestión administrativa



En tabla 14 y la figura 12, en base a los datos obtenidos de la muestra, se ha podido observar que un total de 67 docentes y personal administrativo, lo que equivale al 55,83%, consideran que la aplicación de la gestión administrativa se encuentra en

un nivel regular. Asimismo, 21 docentes y personal administrativo, es decir, el 17,5% de la muestra, la perciben en un nivel bueno, mientras que 32 docentes y personal administrativo, lo que representa el 26,67% de la muestra, la perciben en un nivel malo. Esto indica la existencia de deficiencias en la gestión administrativa, dado que no se respeta los tiempos de entrega respecto a los tramites académicos que solicitan los alumnos, no se realiza un control sobre el correcto cumplimiento de las funciones de los trabajadores y el correcto uso de los materiales de oficina.

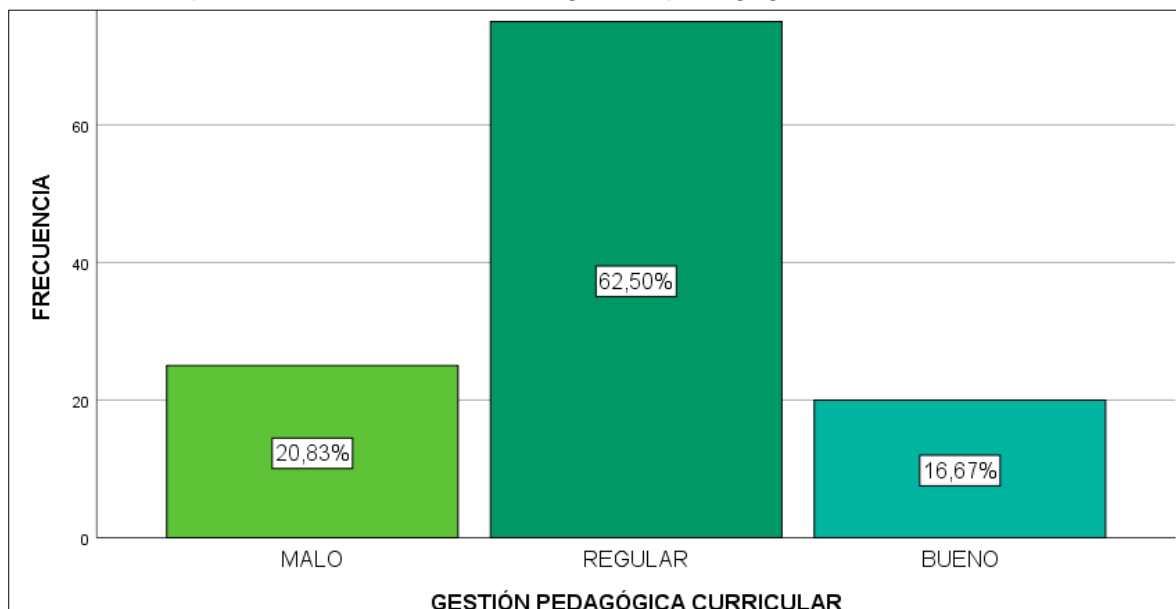
Tabla 15

Análisis descriptivo de los resultados de la gestión pedagógica curricular

	Docentes y personal administrativo	Porcentaje
Malo	25	20,8
Regular	75	62,5
Bueno	20	16,7
Total	120	100,0

Figura 13

Análisis descriptivo de los resultados de la gestión pedagógica curricular



En la tabla 15 y figura 13, se puede observar que un total de 75 docentes y personal administrativo, lo que equivale al 62,5%, considerando que la aplicación de la gestión pedagógica curricular se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, 20

docentes y personal administrativo, es decir, el 16,67% de la muestra, la perciben en un nivel bueno, mientras que 25 docentes y personal administrativo, lo que representa el 20,83% de la muestra, la se percibe en un nivel malo. Esto refleja un problema, dado que los resultados evidencian que la mayoría de los docentes no utilizan recursos nuevos de aprendizaje que complemente la enseñanza de los alumnos y por parte del instituto la falta de planificación para realizar capacitaciones a sus docentes.

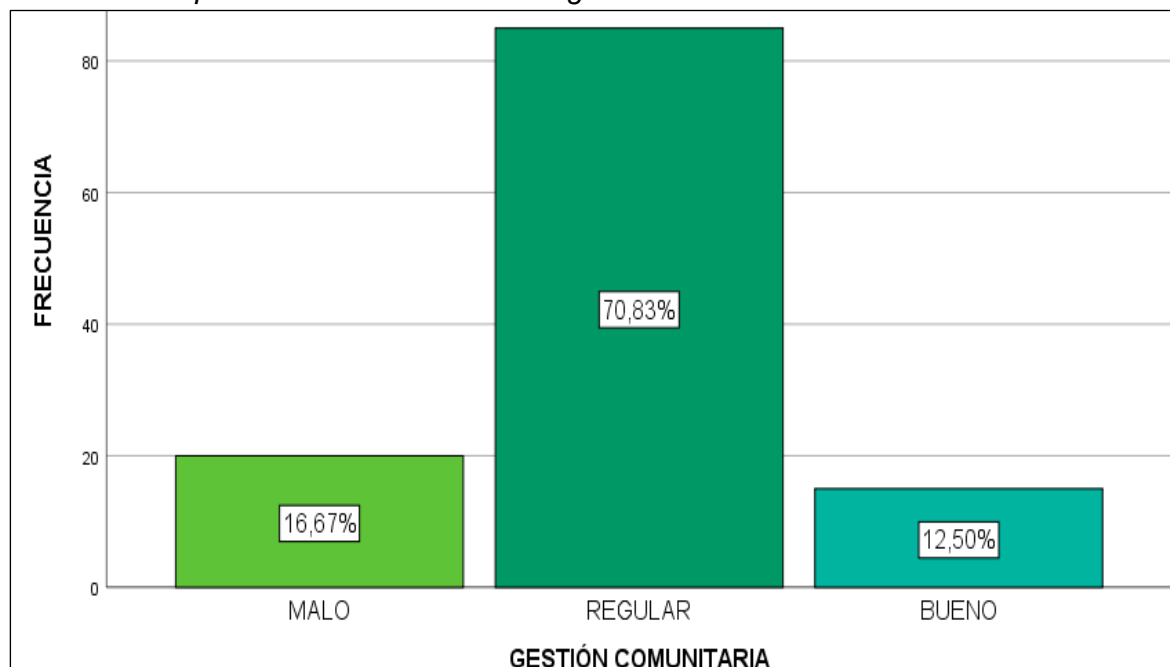
Tabla 16

Análisis descriptivo de los resultados de la gestión comunitaria

	Docentes y personal administrativo	Porcentaje
Malo	20	16,7
Regular	85	70,8
Bueno	15	12,5
Total	120	100,0

Figura 14

Análisis descriptivo de los resultados de la gestión comunitaria



En la tabla 16 figura 14, según los resultados obtenidos de una muestra de docentes y personal administrativo, se puede afirmar que el 70,83% considera que la aplicación de la gestión comunitaria es regular, mientras que el 12,5% la percibe como

buena y el 16,67% restante la considera mala. Esto evidencia una percepción negativa al considerar los niveles de la gestión comunitaria como regulares, se concluye que el instituto no incentiva a su comunidad educativa a la participación de proyectos de ayuda a la comunidad y que no se está gestionando adecuadamente las buenas relaciones con otras instituciones.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad de servicio educativo

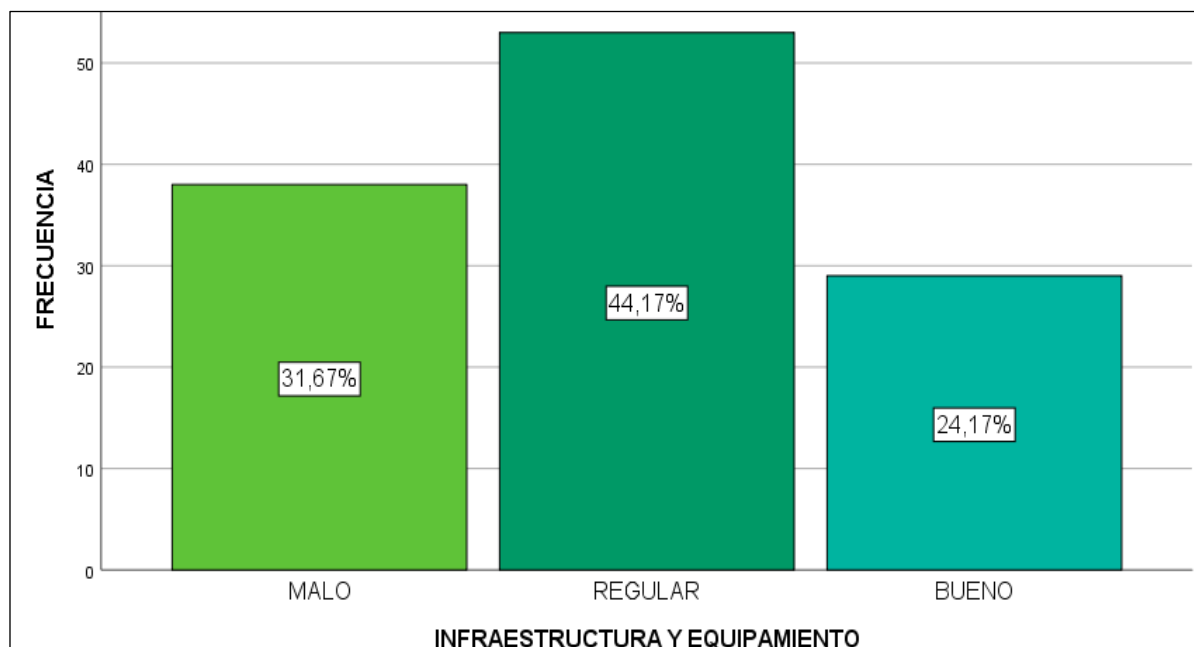
Tabla 17

Análisis descriptivo de los resultados de la infraestructura y equipamiento

	Alumnos	Porcentaje
Malo	38	31,7
Regular	53	44,2
Bueno	29	24,2
Total	29	100,0

Figura 15

Análisis descriptivo de los resultados de la infraestructura y equipamiento



En la tabla 17 y figura 15, según los resultados de la encuesta realizada a un total de 120 alumnos, 44,17% de ellos (53 alumnos) consideran que la aplicación de la infraestructura y equipamiento es regular, mientras que el 24,17% (29 alumnos) la

percibe como buena y el 31,67% (38 alumnos) la considera mala. Esto evidencia un problema, al reflejar que gran parte de los alumnos no están satisfechos con la infraestructura y equipamiento del instituto, es decir no se cuenta con mobiliario de última tecnología, y la infraestructura de las aulas no son tan atractivas para los alumnos.

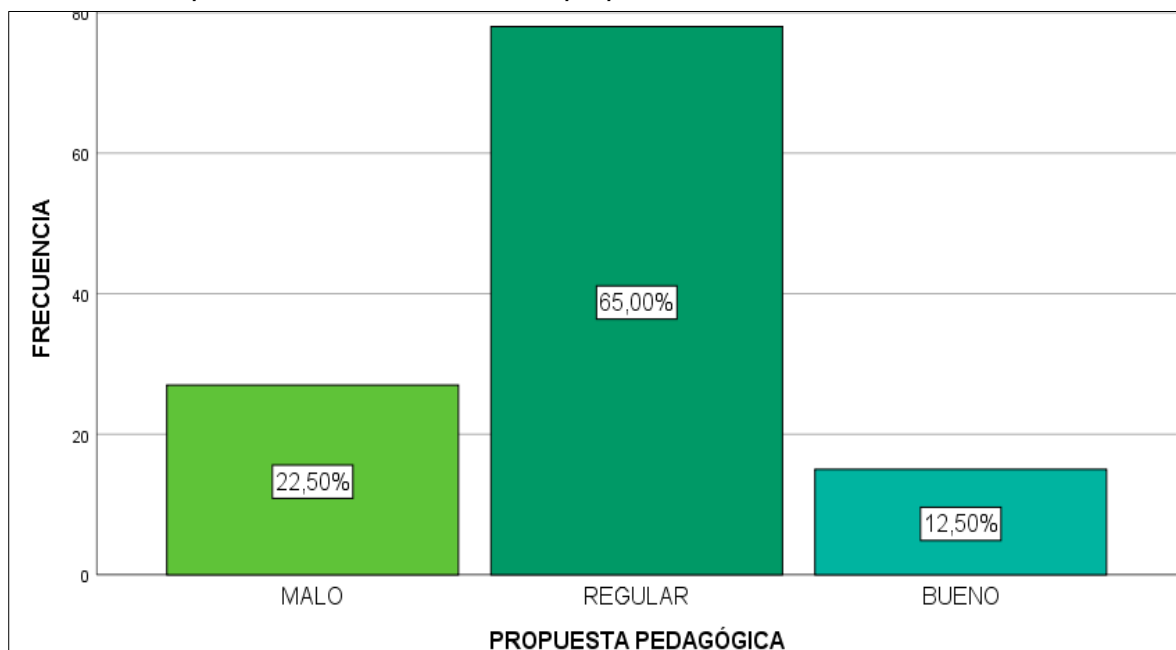
Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la propuesta educativa

	Alumnos	Porcentaje
Malo	27	22,5
Regular	78	65,0
Bueno	15	12,5
Total	29	100,0

Figura 16

Análisis descriptivo de los resultados de la propuesta educativa



En la tabla 18 y la figura 16, según la encuesta realizada a la muestra, se pudo constatar que el 65% de los 78 alumnos encuestados consideran la propuesta educativa como regular. Además, el 12,5% de la muestra (15 alumnos) la percibieron como buena, mientras que el 22,5% restante (27 alumnos) la calificó como mala. Se

visualiza una apreciación negativa de la propuesta pedagógica según la mayoría de los encuestados, evidenciando que los alumnos no reciben conferencias o talleres de manera frecuente y que el instituto no realiza convocatorias seguidas para que sus alumnos realicen sus prácticas en hospitales y clínicas.

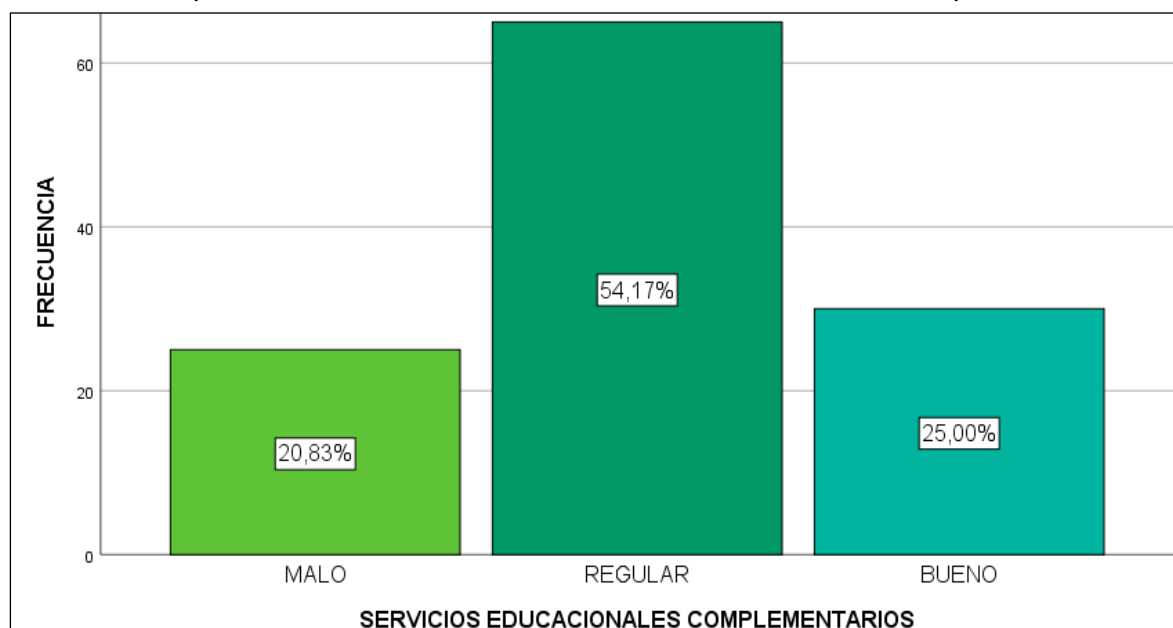
Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de los servicios educacionales complementarios

	Alumnos	Porcentaje
Malo	25	20,8
Regular	65	54,2
Bueno	30	25,0
Total	29	100,0

Figura 17

Análisis descriptivo de los resultados de los servicios educacionales complementarios



En la tabla 19 y la figura 17, según la encuesta realizada a la muestra, se puede afirmar que el 54,17% de los 65 estudiantes encuestados consideran que la aplicación de los servicios educacionales complementarios es regular. Además, el 25% de la muestra (30 alumnos) calificó estos servicios como buenos, mientras que el 20,83% restante (25 alumnos) los consideró malos. Podemos ver la existencia de un

problema, al evidenciar que la mayoría de los estudiantes consideran como regular la aplicación de los servicios educacionales complementarios, puesto que, el instituto no incentiva a los alumnos al uso frecuente de los servicios que ofrece.

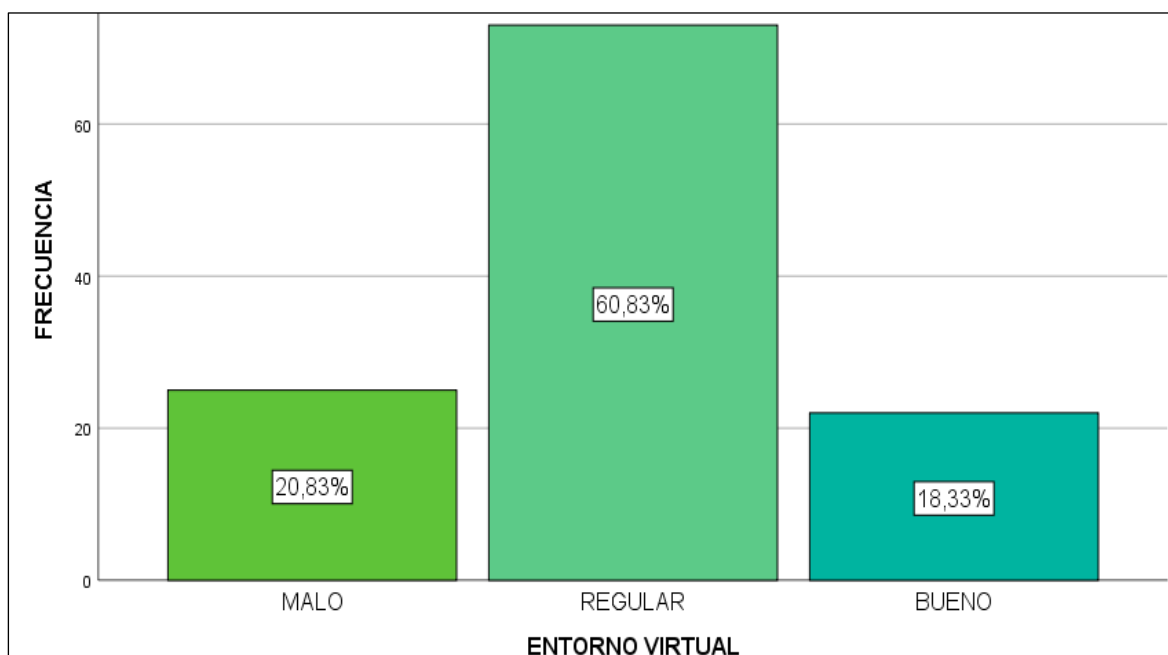
Tabla 20

Análisis descriptivo de los resultados del entorno virtual

	Alumnos	Porcentaje
Malo	25	20,8
Regular	73	60,8
Bueno	22	18,3
Total	29	100,0

Figura 18

Análisis descriptivo de los resultados del entorno virtual



En la tabla 20 y la figura 18, de acuerdo con la encuesta realizada a la muestra, se puede observar que el 60,83% de los 73 alumnos encuestados consideran que la aplicación del entorno virtual se encuentra en un nivel regular. Además, el 18,33% de la muestra (22 alumnos) calificaron el entorno virtual como bueno, mientras que el 20,83% restante (25 alumnos) lo consideraron malo. Esto prueba que la mayoría de los alumnos encuestados, no están conformes con el entorno virtual que el instituto

les brinda, puesto que cuando presentan problemas con el acceso el personal se demora en brindarles una solución y la plataforma que se usa actualmente no es tan dinámica para ellos.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

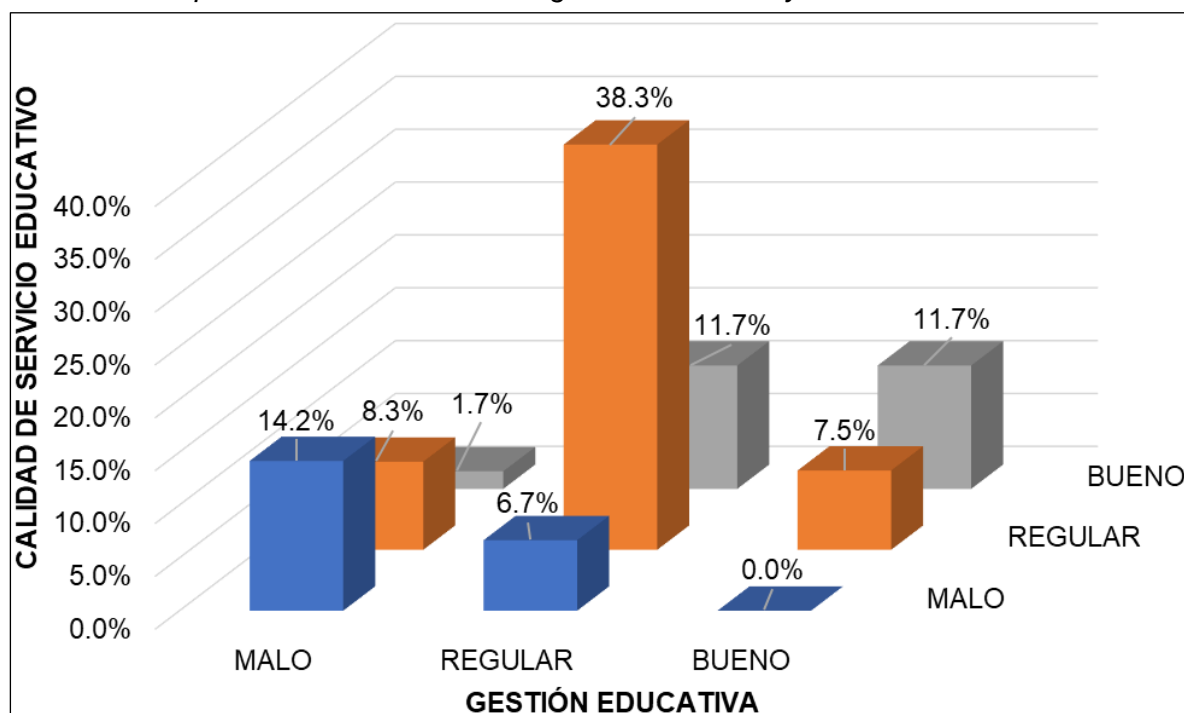
Tabla 21

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo

Gestión educativa	Calidad de servicio educativo						Total	
	Malo		Regular		Malo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	8	27.6%	0	0.0%	0	0.0%	8	27.6%
Regular	0	0.0%	13	44.8%	0	0.0%	15	51.7%
Bueno	0	0.0%	2	6.9%	6	20.7%	6	20.7%
Total	8	27.6%	15	51.7%	6	20.7%	29	100.0%

Figura 19

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo



Se puede observar en la tabla 21 que el 27,6% considera que existe una mala gestión educativa, el 51,7% considera que la gestión es regular y el 20,7% considera que la gestión es buena. Por otro lado, el 27,6% considera que la calidad de servicio

educativo es mala, el 51.7% considera que el servicio educativo es regular y el 20,7% considera que el servicio educativo es bueno. Asimismo, en la figura 19 se puede apreciar que el 14,2%, considera que las variables se relacionan de una manera mala, el 38,3% considera que las variables se relacionan de manera regular y el 11,7% considera que la relación entre las variables es buena. Asimismo, se confirman estos análisis mediante la realización de una prueba de hipótesis correspondiente.

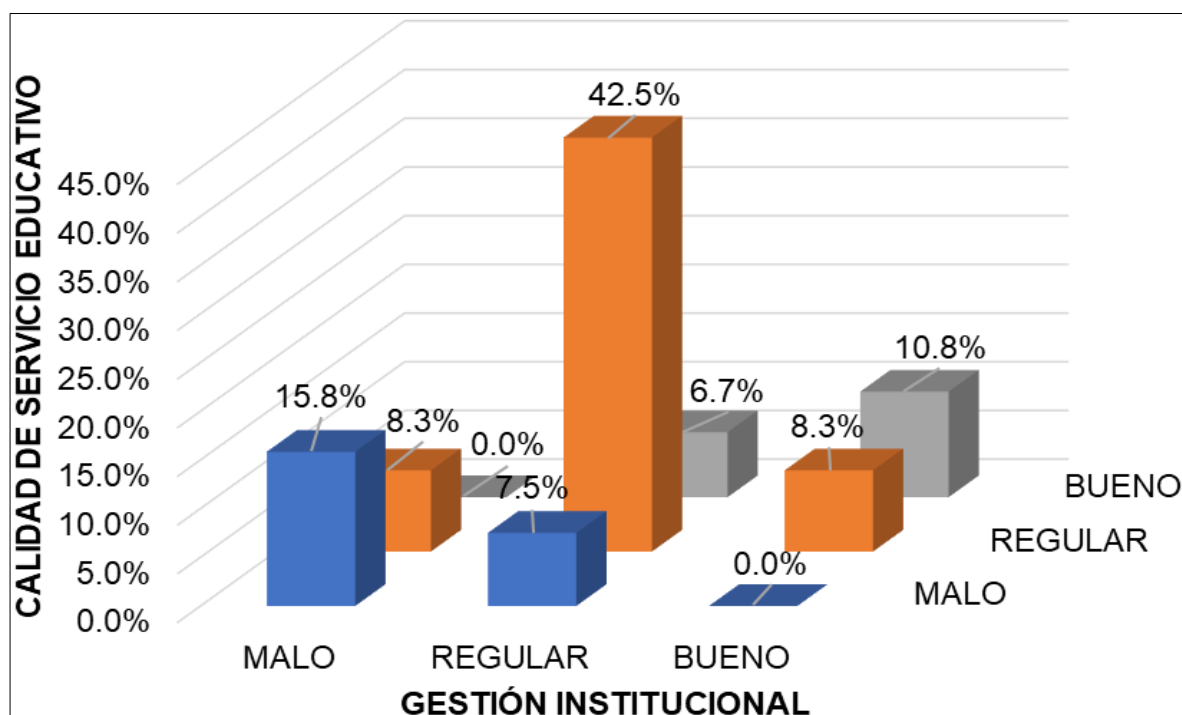
Tabla 22

Análisis descriptivo de la relación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo

Gestión institucional	Calidad de servicio educativo						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	19	15.8%	9	7.5%	0	0.0%	28	23.3%
Regular	10	8.3%	51	42.5%	10	8.3%	71	59.2%
Bueno		0.0%	8	6.7%	13	10.8%	21	17.5%
Total	29	24.2%	68	56.7%	23	19.2%	120	100.0%

Figura 20

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo



Se puede observar en la tabla 22 que el 23,3% considera que existe una mala gestión institucional, el 59,2% considera que la gestión es regular y el 17,5% considera que la gestión es buena. Por otro lado, el 27,6% considera que la calidad de servicio educativo es mala, el 51.7% considera que el servicio es regular y el 20,7% considera que el servicio es bueno. Asimismo, en la figura 20 se puede apreciar que el 15,8%, considera que la dimensión y la variable tiene una mala, el 42,5% considera que la relación es regular y el 10,8% considera que la relación es buena.

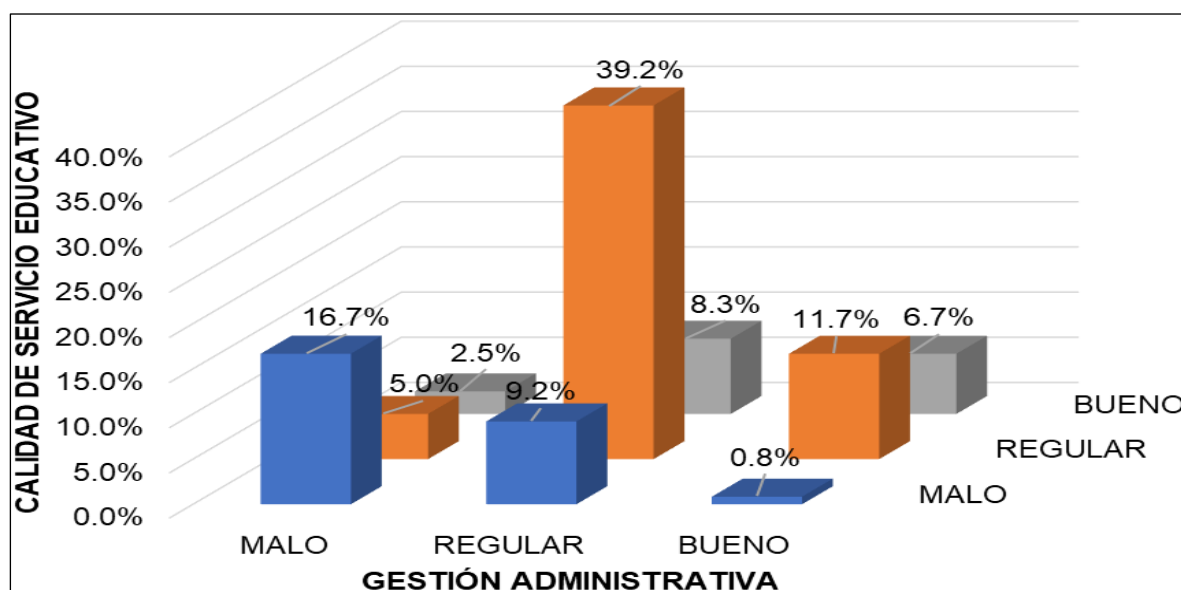
Tabla 23

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo

Gestión administrativa	Calidad de servicio educativo						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	20	16.7%	11	9.2%	1	0.8%	32	26.7%
Regular	6	5.0%	47	39.2%	14	11.7%	67	55.8%
Bueno	3	2.5%	10	8.3%	8	6.7%	21	17.5%
Total	29	24.2%	68	56.7%	23	19.2%	120	100.0%

Figura 21

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo



Se puede observar en la tabla 23 que el 26,7% considera que existe una mala gestión administrativa, el 55,8% considera que la gestión es regular y el 17,5% considera que la gestión es buena. Por otro lado, el 27,6% considera que la calidad de servicio educativo es mala, el 51,7% considera que el servicio es regular y el 20,7% considera que el servicio es bueno. Asimismo, en la figura 21 se puede apreciar que el 16,7%, considera que la dimensión y la variable tiene una mala, el 39,2% considera que la relación es regular y el 6,7% considera que la relación es buena.

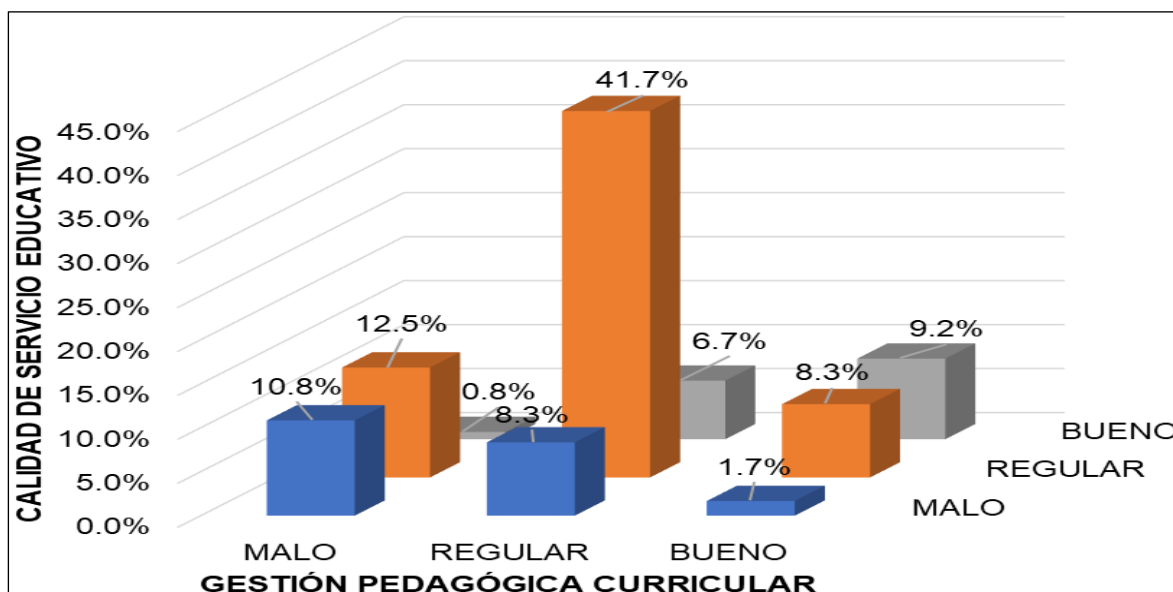
Tabla 24

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo

Gestión Pedagógica Curricular	Calidad de servicio educativo						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	13	10.8%	10	8.3%	2	1.7%	25	20.8%
Regular	15	12.5%	50	41.7%	10	8.3%	75	62.5%
Bueno	1	0.8%	8	6.7%	11	9.2%	20	16.7%
Total	29	24.2%	68	56.7%	23	19.2%	120	100.0%

Figura 22

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo



Se puede observar en la tabla 24 que el 20,8% considera que existe una mala gestión pedagógica curricular, el 62,5% considera que la gestión es regular y el 16,7% considera que la gestión es buena. Por otro lado, el 27,6% considera que la calidad de servicio educativo es mala, el 51,7% considera que el servicio es regular y el 20,7% considera que el servicio es bueno. Asimismo, en la figura 22 se puede apreciar que el 10,8%, considera que la dimensión y la variable tiene una mala, el 41,7% considera que la relación es regular y el 9,2% considera que la relación es buena.

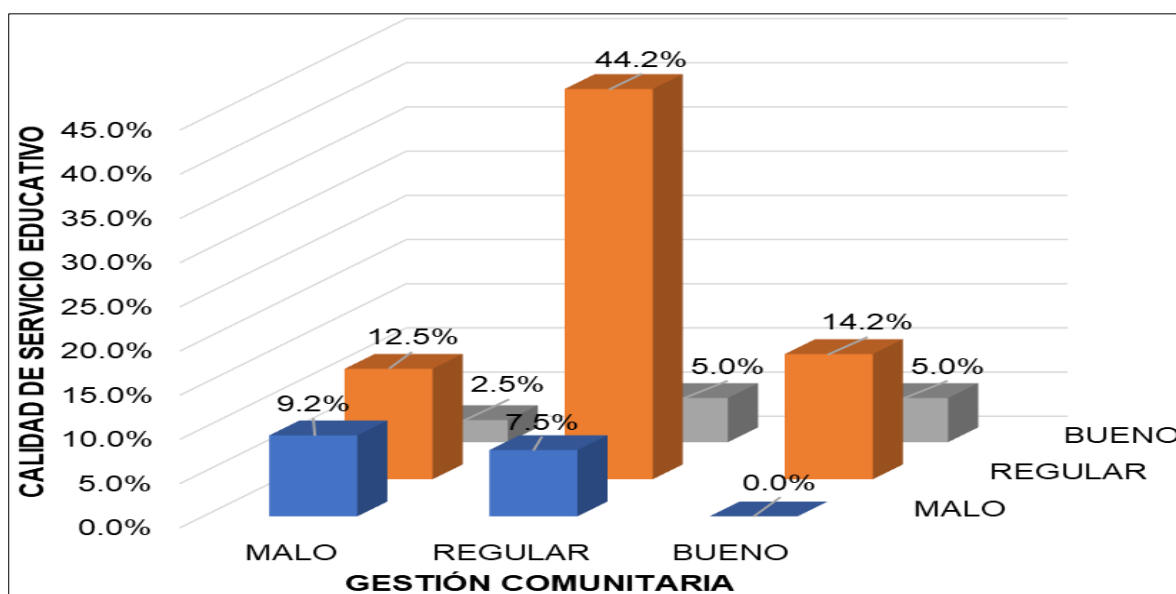
Tabla 25

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo

Gestión comunitaria	Calidad de servicio educativo						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	11	9.2%	9	7.5%	0	0.0%	20	16.7%
Regular	15	12.5%	53	44.2%	17	14.2%	85	70.8%
Bueno	3	2.5%	6	5.0%	6	5.0%	15	12.5%
Total	29	24.2%	68	56.7%	23	19.2%	120	100.0%

Figura 23

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo



Se puede observar en la tabla 25 que el 16,7% considera que existe una mala gestión comunitaria, el 70,8% considera que la gestión es regular y el 12,5% considera que la gestión es buena. Por otro lado, el 27,6% considera que la calidad de servicio educativo es mala, el 51,7% considera que el servicio es regular y el 20,7% considera que el servicio es bueno. Asimismo, en la figura 23 se puede apreciar que el 9,2%, considera que la dimensión y la variable tiene una mala, el 44,2% considera que la relación es regular y el 5% considera que la relación es buena.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho. Las variables gestión educativa y calidad de servicio educativo presenta una distribución normal.

Ha. Las variables gestión educativa y calidad de servicio educativo difieren de una distribución normal.

Tabla 26

Resultado de la prueba de normalidad de la gestión educativa y la calidad servicio educativo

		Gestión educativa	Calidad de servicio educativo
N		120	120
Parámetros normales ^{a,b}	Media	74,13	64,66
	Desv. Desviación	16,258	9,982
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,100	,118
	Positivo	,047	,052
	Negativo	-,100	-,118
Estadístico de prueba		,100	,118
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^c	,200 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

La tabla 26, presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Se observa que los puntajes de la gestión educativa y calidad del servicio educativo presentan una distribución normal, ya que el valor del nivel de

significancia es mayor al 0,05. Por lo tanto, se concluye que la gestión educativa y la calidad del servicio educativo presentan una distribución normal, lo que indica la necesidad de aplicar el coeficiente de correlación paramétrico tal es el caso de la R de Pearson en la prueba de hipótesis.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

H_a. Existe la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Nivel de confianza 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. $\geq 0,05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀).

Sig. $< 0,05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Tabla 27

Resultado de la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
	Correlación de Pearson	,650**
Gestión educativa	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

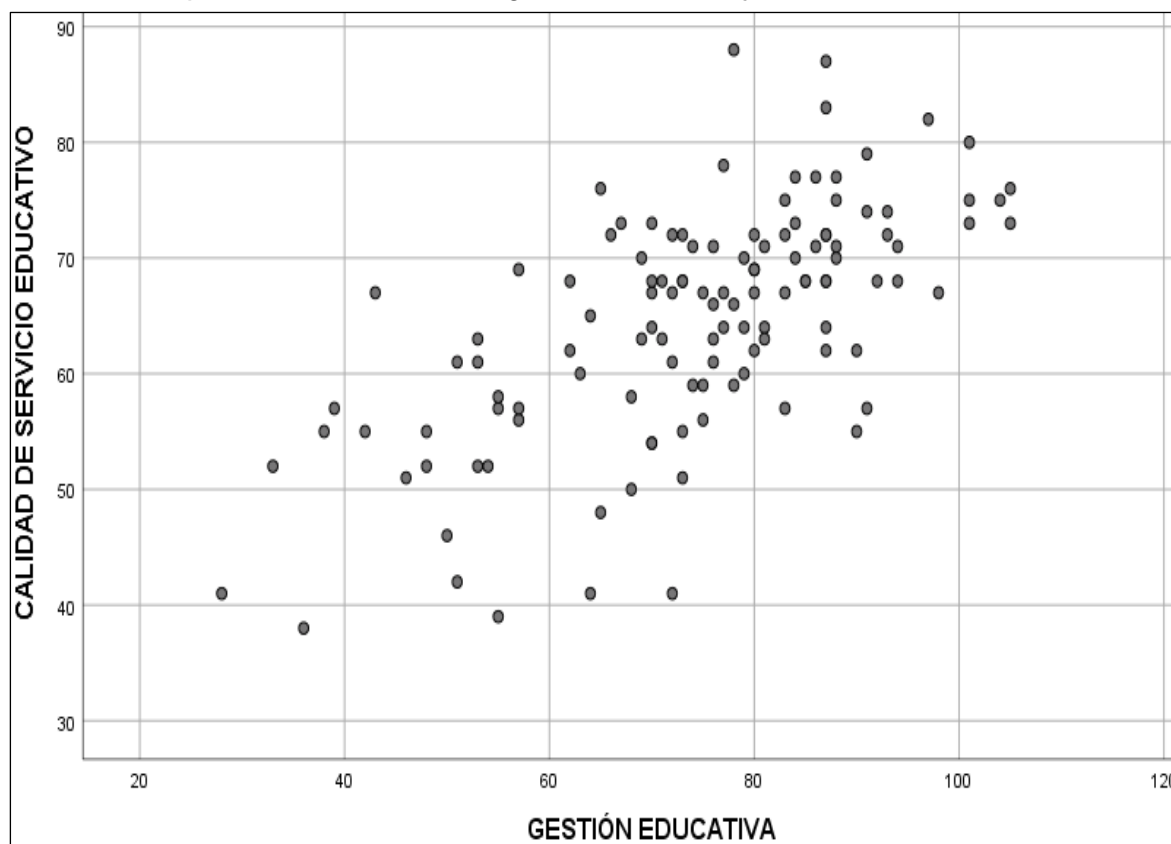
** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 27 refleja los resultados de la correlación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo percibida por los alumnos, docentes y personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza. Se puede apreciar que el valor de significancia es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se observa una correlación positiva considerable ($r=0,650$), lo que indica que a medida que se mejora la gestión educativa, también mejora la calidad de

servicio educativo en el Instituto.

Figura 24

Gráfico de dispersión de la variable la gestión educativa y la calidad de servicio educativo



La figura 24 ilustra los hallazgos del gráfico de dispersión que muestra la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023. En el gráfico se puede observar que existe una relación positiva directa entre ambas variables, lo que indica que a medida que mejora la puntuación de la gestión educativa, también mejora los puntajes de la calidad de servicio educativo.

Contrastación de hipótesis específica 1

H_0 . No existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2023.

H_1 . Existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2023.

Tabla 28*Resultado de la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo*

		Calidad de servicio educativo
	Correlación de Pearson	,689**
Gestión institucional	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

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

La tabla 28 refleja los resultados de la correlación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo percibida por los alumnos, docentes y personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza. Se puede apreciar que el valor de significancia es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se observa una correlación positiva considerable ($r=0,689$), lo que indica que a medida que se mejora la gestión institucional, también mejora la calidad de servicio educativo en el Instituto.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

H₂. Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Tabla 29*Resultado de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo*

		Calidad de servicio educativo
	Correlación de Pearson	,593**
Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

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

La tabla 29 refleja los resultados de la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo percibida por los alumnos, docentes

y personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza. Se puede apreciar que el valor de significancia es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se observa una correlación positiva considerable ($r=0,593$), lo que indica que a medida que se mejora la gestión administrativa, también mejora la calidad de servicio educativo en el Instituto.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2023.

H₃. Existe relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2023.

Tabla 30

Resultado de la relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
Gestión pedagógica curricular	Correlación de Pearson	,474**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

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

La tabla 30 refleja los resultados de la correlación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo percibida por los alumnos, docentes y personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza. Se puede apreciar que el valor de significancia es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se observa una correlación positiva media ($r=0,474$), lo que indica que a medida que se mejora la gestión pedagógica curricular, también mejora la calidad de servicio educativo en el Instituto.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

H₄, Existe relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.

Tabla 31

Resultado de la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
	Correlación de Pearson	,316**
Gestión comunitaria	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

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

La tabla 31 refleja los resultados de la correlación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo percibida por los alumnos, docentes y personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza. Se puede apreciar que el valor de significancia es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05, resultado que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se observa una correlación positiva media ($r=0,316$), lo que indica que a medida que se mejora la gestión comunitaria, también mejora la calidad de servicio educativo en el Instituto.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En el estudio actual se examinaron las variables de gestión educativa y calidad del servicio educativo con el fin de descubrir la relación que existe entre ellas, en respuesta a algunas deficiencias encontradas en estas áreas en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.

Respecto a los instrumentos se aplicaron cuestionarios con un alto nivel de confiabilidad, cuyos resultados alfa de Cronbach fueron de 0,940 para el instrumento de gestión educativa, mientras que el valor de alfa de Cronbach para el instrumento de calidad del servicio educativo fue de 0,803. Ambos valores son superiores a 0,8, lo que indica una excelente confiabilidad en la recopilación de datos de la muestra.

En cuanto a los resultados obtenidos al contrastar la hipótesis general a través del estadístico de correlación R de Pearson, se encontró una correlación positiva considerable ($r=0,650$) entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, con un nivel de significancia de 0,000. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Bejarano et al. (2022) en su investigación "Factores de gestión escolar en el compromiso organizacional en una red educativa en Perú", donde se observó una correlación positiva considerable entre las variables, medida a través de un resultado R de Pearson ($r=0,837$) y un valor de significancia de 0,000. Esto demuestra que para el buen funcionamiento de una institución educativa es importante que se realice una buena gestión ya que esta vela por el cumplimiento de la gestión institucional, administrativa, pedagógica curricular y comunitaria, lo cual guarda relación directa con la calidad de servicio educativo que se brinda a los alumnos. En este sentido Unesco (2011) indica que la gestión educativa en todo momento trata fortalecer el cumplimiento de sus objetivos y metas propuestos como centro educativo

promoviendo a la participación de todos los que la integran, con la única finalidad de brindarles a los alumnos un buen servicio y poder lograr la excelencia institucional.

Los resultados obtenidos al contrastar la primera hipótesis específica mediante el estadístico de correlación R de Pearson muestran una correlación positiva considerable ($r=0,689$) entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, con un nivel de significancia de 0,000. Estos resultados son consistentes con los encontrados por Huapaya et al. (2023) en su artículo científico sobre la “Calidad del servicio y satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia”, donde se observó una correlación positiva considerable entre las variables con un coeficiente R de Pearson ($r=0.812$). Esto ratifica que el brindar una calidad de servicio educativo es importante ya que así se tiene alumnos satisfechos. Para lograr una calidad de servicio influye muchos factores y uno de ellos es la buena gestión institucional, ya que esta se encarga de velar por el cumplimiento de todas las acciones o actividades programadas para lograr los objetivos propuestos. Así mismo Unesco (2011) menciona que la gestión institucional se encarga de transmitir a todos los trabajadores un buen clima laboral y los valores de la institución, por ende, es significativo tener un liderazgo efectivo.

En relación con los hallazgos obtenidos al contrastar la segunda hipótesis específica a través del estadístico de correlación R de Pearson, se encontró una correlación positiva considerable ($r=0,593$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, con un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Ruiz et al. (2022) en su artículo científico “Propuesta de modelo de gestión para disminuir la deserción de estudiantes de un instituto técnico superior de comunicaciones en el Perú”. En dicho estudio, se encontró una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y la

calidad del servicio educativo, utilizando el coeficiente R de Pearson ($r=0.862$). Esto evidencia que la gestión administrativa es un factor que influye en la deserción estudiantil, y por ende se llega a la conclusión que si no se les brinda a los alumnos una calidad de servicio educativo se tendrá una alta tasa de deserción. Unesco (2011) señala que la gestión administrativa se encarga de controlar que todo personal administrativo o docente cumpla de manera eficaz sus funciones, así mismo es el encargado de asegurar que se tenga todo el mobiliario y equipamiento que los alumnos necesiten para su aprendizaje en aulas teóricas y laboratorios.

Los resultados obtenidos al contrastar la tercera hipótesis específica mediante el estadístico de correlación R de Pearson indican una correlación positiva media ($r=0,474$) entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo, con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado coincide con lo reportado por Chuquihuanca et al. (2022) en su artículo científico "Liderazgo pedagógico directivo y calidad educativa en instituciones de educación básica regular del Perú", donde se encontró una correlación positiva R de Pearson ($r=0,836$) entre el liderazgo pedagógico directivo y la calidad de servicio educativo. Esto evidencia que la gestión pedagógica curricular es la principal fuente para brindar una calidad de servicio educativo, ya que en una institución se debe de tener docentes que en verdad despierten el interés por aprender en sus alumnos. Unesco (2011) indica que la gestión pedagógica curricular es en donde se planifica cuáles serán los métodos de enseñanza, y evaluación que los docentes aplicaran, también abarca la planificación de cuáles serán los recursos o materiales físicos que se utilizaran para complementar el aprendizaje de los alumnos y hacer de sus clases más interactivas.

En relación con los resultados obtenidos al contrastar la cuarta hipótesis específica mediante el estadístico de correlación R de Pearson, se encontró una

correlación positiva media ($r=0,316$) con un nivel de significancia de 0.000, entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Vidal y Sánchez (2023) en su artículo científico “Factores de la eficacia educativa de una universidad privada de Perú durante la pandemia”, donde se encontró una correlación positiva muy fuerte entre la eficacia educativa y la calidad del servicio educativo virtual utilizando el coeficiente Rho de Spearman ($\rho=0,854$). Esto evidencia que la gestión comunitaria es un indicador más de la gestión educativa lo cual ayuda a brindar un buen servicio, ya que esta desarrolla las buenas relaciones entre todos los integrantes de la institución y con otras organizaciones. Por otro lado, Unesco (2011) indica que la gestión comunitaria tiene como fin entablar alianzas estratégicas con otras instituciones que estén dentro de la comunidad donde está ubicada la institución teniendo como finalidad de ayudar tener buenas relaciones con la comunidad, crear buenas relaciones entre docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia incentivándolos en la participación de proyectos sociales e integración.

5.2. Conclusiones

Primero. En cuanto al objetivo general, se ha concluido que existe una correlación positiva considerable ($r=0,650$; Sig.=0,000) entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza. Esta conclusión se sustenta en los resultados descriptivos, donde se puede observar que el personal docente y administrativo considera que la gestión educativa se lleva a cabo de manera regular en un 54,17%, y los alumnos perciben que la calidad del servicio educativo también se ejerce de manera regular en un 56,67%. Por ende, se concluye que, si el instituto realiza una gestión educativa eficiente, se hace seguimiento a todos los planes de acción, se capacita al personal, se le brinda a los docentes todas las

herramientas de enseñanza necesarias y si se tiene los objetivos bien planteados de que es lo que se quiere lograr, se le podrá brindar a sus alumnos una calidad de servicio educativo. Teniendo como resultados alumnos satisfechos con su servicio y generando una ventaja competitiva ante su competencia.

Segundo. En relación al primer objetivo específico se puede concluir que existe una relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza. Dicha relación muestra una correlación positiva considerable ($r=0,689$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos hallazgos se basan en los resultados descriptivos de las barras, los cuales indican que tanto el personal docente como administrativo perciben que la gestión institucional se lleva a cabo de manera regular con un 59.17%, mientras que los alumnos consideran que la calidad de servicio educativo es regular en un 56.67%. Se concluye que existen deficiencias en la correcta gestión institucional, debido a la falta de orientación a los trabajadores sobre los procesos administrativos necesarios para cada trámite y los objetivos que deben cumplir en sus áreas. Además, no se ha fomentado una cultura organizacional que genere en los trabajadores un sentido de pertenencia, y no todos ellos están familiarizados con las normas del instituto. Esta inadecuada aplicación de la gestión institucional impacta negativamente en el desempeño de los trabajadores y en el logro de los objetivos establecidos por la institución.

Tercero. En cuanto al segundo objetivo específico, se ha concluido que existe una correlación positiva considerable ($r=0,593$; $\text{Sig.}=0,000$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza. Esta conclusión se apoya en los resultados de las barras descriptivas, donde se puede observar que el personal docente y administrativo considera que la gestión administrativa se lleva a cabo de manera regular en un 55,83%, y los alumnos

perciben que la calidad del servicio educativo también se ejerce de manera regular en un 56,67%. La conclusión obtenida es que existen deficiencias en la gestión administrativa, debido a la falta de supervisión constante en el uso adecuado de los recursos materiales, así como en el cumplimiento de los plazos establecidos para el mantenimiento de la infraestructura y el equipamiento. Como resultado, esta gestión administrativa deficiente no permite controlar si los trabajadores cumplen adecuadamente sus funciones, ni si se está ejecutando los planes de trabajo y el presupuesto establecido con precisión.

Cuarto. Respecto al tercer objetivo específico se ha concluido que existe una relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad del servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, la cual se ha identificado como una correlación positiva media ($r=0,474$; $\text{Sig.}=0,000$). Los resultados obtenidos en las barras descriptivas muestran que el personal docente y administrativo consideran que la gestión pedagógica curricular se realiza de manera regular en un 62,50% y los alumnos perciben que la calidad del servicio educativo es regular en un 56,67%. Por lo tanto, se concluye que la gestión pedagógica curricular presenta deficiencias, debido a que no se capacita constantemente a los docentes en nuevas metodologías de enseñanza para mejorar el desarrollo de sus clases. Además, no todos los docentes muestran compromiso por la enseñanza e institución, y no se les exige el uso de diferentes instrumentos o métodos que hagan de sus clases más didácticas. Como resultado, se tiene docentes que utilizan métodos tradicionales de enseñanza y con un bajo nivel de compromiso institucional.

Quinto. En relación al cuarto objetivo específico se ha llegado a la conclusión de que existe una relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en el Instituto Arzobispo Loayza, la cual ha sido identificada como una

correlación positiva media ($r=0,316$; $\text{Sig.}=0,000$). Los resultados obtenidos en las barras descriptivas muestran que el personal docente y administrativo perciben que la gestión comunitaria se lleva a cabo de manera regular en un 70,83%, mientras que los alumnos perciben que la calidad del servicio educativo es regular en un 56,67%. Por lo que se llega a concluir que el instituto presenta carencias al realizar la gestión comunitaria, puesto que el área encargada no realiza actividades de integración entre alumnos, docentes y personal administrativo de manera frecuente. Así mismo el instituto realiza proyectos de ayuda a la comunidad, pero no tiene un plan de trabajo el cual seguir por ende que es en ocasiones se realiza actividades de manera rápida teniendo poca difusión entre los alumnos para que puedan participar. En consecuencia, se tiene poca integración por parte de toda la comunidad estudiantil y proyectos con poca participación por parte de los alumnos.

5.3. Recomendaciones

Considerando el objetivo general de este estudio de investigación, se recomienda a la directora general del Instituto Arzobispo Loayza establecer los puntos críticos de la gestión educativa que se está teniendo para evaluarlo de manera constante y se mejore la calidad de servicio educativo que se les brinda en la actualidad a los alumnos con la finalidad de mejorar su prestigio ante toda la comunidad y crear una ventaja competitiva ante otras instituciones. Las actividades de control y mejora que se realizaran son:

- Realizar un análisis situacional para definir cómo está funcionando el instituto actualmente.
- Reestructurar el Plan Educativo Institucional PEI teniendo en cuenta las opiniones de toda la comunidad educativa.

- Realizar reuniones con todas las áreas para verificar si están cumpliendo con su plan de trabajo.

Considerando el primer objetivo específico de este estudio, se sugiere que la directora general de instituto identifique los aspectos críticos de la gestión institucional que se están teniendo en la actualidad para poder realizar evaluaciones periódicas y mejorarla. Las acciones de supervisión y mejora que se llevaran a cabo son:

- Redefinir y modificar el Manual de perfil de puestos que el instituto actualmente tiene para garantizar que todos los trabajadores estén alineados con los objetivos del instituto y asegurar que el personal disponible este siendo utilizado eficazmente.
- Realizar actividades de integración entre todo el personal administrativo durante el año con la finalidad de entablar un buen clima laboral entre toda la institución.
- Supervisar que Recursos humanos capacite a todo el personal sobre cuáles son las políticas organizacionales y se le brinde su manual de funciones.
- Supervisar que se capacite a todo el personal administrativo y docente durante el año.

Respecto al segundo objetivo específico de este estudio, se aconseja que la directora administrativa del instituto identifique los aspectos por mejorar en la gestión administrativa que se está teniendo actualmente para poder realizar evaluaciones periódicas y mejorarla. Las acciones de supervisión y mejora que se llevaran a cabo son:

- Verificar constantemente que todos los locales cumplan con lo reglamentado por el RNE, estén en buenas condiciones para la renovación de la licencia municipal y estén completamente equipados.

- Supervisar que el plan de mantenimiento de la infraestructura, mobiliario y equipamiento se esté ejecutando según lo planificado.
- Supervisar el cumplimiento de funciones de todo el personal del instituto.
- Supervisar la adecuada gestión del proceso de compras de los equipos, materiales de oficina y mobiliario.
- Organizar y supervisar la ejecución de encuestas a los estudiantes y padres de familia sobre la calidad de la atención recibida, tanto por el personal administrativo y docente.

En referencia al tercer objetivo específico de esta investigación, se sugiere que el director académico determine los aspectos que se tienen que mejorar respecto a la gestión pedagógica curricular. Las actividades de control y mejora que se realizaran son:

- Actualizar y ejecutar el plan de capacitación docente agregando temas de formación pedagógica, didáctica y tecnológica.
- Realizar reuniones entre todos los docentes y los encargados de cada programa de estudio para revisar el material académico que se le brinda a los alumnos y determinar cuáles serán las metodologías de enseñanza que se aplicarán introduciendo el uso de las TIC's.
- Organizar las actividades de evaluación del desempeño docente que se realiza en clase.

En relación con el cuarto objetivo específico de esta investigación, se sugiere que el área de servicios educacionales complementarios encargada de realizar la gestión comunitaria identifique los aspectos que se tienen que mejorar. Las actividades de control y mejora que se realizaran son:

- Incluir actividades extracurriculares que fomenten el arte, cultura y deporte en los alumnos en el plan de trabajo de bienestar estudiantil.
- Realizar mayor promoción a toda la comunidad estudiantil, acerca de los servicios educacionales complementarios que se ofrece, como él de psicopedagogía, asistencia social, bolsa laboral, conferencias, actividades recreacionales, tutoría y los convenios interinstitucionales que se tiene.
- Reestructurar los canales de comunicación existentes entre los docentes, personal administrativo y alumnos.

REFERENCIAS

- Arcos, A. (2022, enero). *Las cinco tendencias educativas que marcarán este 2022*.
Magisterio. <https://www.magisnet.com/2022/01/las-cinco-tendencias-educativas-que-marcaran-este-2022/>
- Bejarano, P., Fernández, A., Centurión, A. y Lima, L. (2022). Factores de gestión escolar en el compromiso organizacional en una red educativa en Perú. *Revista de ciencias sociales*, 28(5), 145-157.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28071845012/html/>
- Cabero, J. y Romero, R. (2007). *Diseño de producción de TIC para la información de nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. UOC.
- Calabuig, F., Molina, N. y Núñez, J. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. *Revista ciencias del deporte*, 8(1), 67-81.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4373379&info=resumen>
- Chuquihuanca, N., Fernández, M., Gonzales, M. Chunga, L., Girón, R., Estrada, S. y Campoverde, G. (2022). Liderazgo pedagógico directivo y calidad educativa en instituciones de educación básica regular del Perú. *Revista latinoamericana de difusión científica*, 4(6), 181-191.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8693295>
- Cueto, R., Geraldo, L. & Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista industrial data*, 23(1), 165-187.
<https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/>
- Elmore, R. (2010). *Mejorando las escuelas desde la sala de clases*. Selesianos Impresores.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. Cengage Learning.

- Güere, C. y Yangali, J. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 132-152. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736835>
- Henríquez, A., Narváez, M. y Senior, A. (2022). Procesos de gestión en instituciones experimentales de educación universitaria. *Revista de ciencias sociales*, 28(2), 364-380. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378022>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, D. y Tovar M. (2022). La gerencia educativa y su influencia en el proceso de enseñanza aprendizaje en la institución educativa rural La Violeta. *Digital Publisher*, 7(1), 5-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292926>
- Huapaya, G., Sumire, R., Jarama, R. y Sumire, E. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia: Una perspectiva sociodemográfica. *Revista de ciencias humanas, teoría social y pensamiento crítico*, 17(1), 252-277. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8750580&info=resumen>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). *Nivel de educación alcanzado por la población de 15 y más años de edad*. INEI. <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/education/>
- Ipsos (2021, agosto). *Imagen y percepción de institutos y universidades – Postulantes*. Ipsos. <https://www.ipsos.com/es-pe/imagen-y-percepcion-de-institutos-y-universidades-postulantes>
- Manes, J. (2004). *Gestión estratégica para instituciones educativas guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional* (2ª ed.). Granica.

- Mendoza, V., Moreira, J. y Mera, C. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando* 9(34), 31-40.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8418524>
- Minedu. (2022, abril). *Resolución ministerial N° 186-2022*. Minedu.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3046675/RM_N%C2%B0_186-2022-MINEDU.pdf.pdf
- Ministerio de Educación. (2021, julio). *Resolución ministerial N° 263-2021*. Minedu.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3046675/RM_N%C2%B0_186-2022-MINEDU.pdf.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, R. y Palacios, J. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Oria, V. (1998). *ISO 9000, calidad en los servicios educativos*. Instituto Politécnico Nacional México. <https://elibro.net/es/ereader/biblioua/72682>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Cengage Learning.
- Pérez, L., Pérez, R. y Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Maipue.
- Poma, C. (2021). *El reto de la gestión educativa en universidades privadas en tiempos actuales*. Sinergias educativas.
- Ruiz, M., Valdiviezo, R. y Martínez, R. (2022). Propuesta de modelo de gestión para disminuir la deserción de estudiantes de un instituto superior de comunicaciones en el Perú. *Innova reserarch journal* 7(1), 1-18.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226547>

- Saldaña, R. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista enfermería del trabajo*, 6(3), 36-45. Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.
- Shardin, L., Shardin, L., Shardin, L. y Pineda, Z. (2023). El licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. *Encuentros*, 17(23), 293-307. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8750582>
- Unesco. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Ministerio de educación.
- Unesco. (2022). *La encrucijada de la educación en América latina y el Caribe. Informe regional de monitoreo ODS4-Educación 2030*. Ministerio de educación.
- Vásquez, E. (2010). *Modelo de Gestión educativa estratégica* (2ª ed.). Laura Valera.
- Vértice, P. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Vértice. <https://elibro.net/es/ereader/biblioua/59353>
- Vidal, M. y Sánchez, A. (2023) Factores de la eficacia educativa de una universidad privada de Perú en tiempos de pandemia. *Ánfora*, 30(54), 162-182. https://www.researchgate.net/publication/366787905_Factores_de_la_eficacia_educativa_de_una_universidad_privada_de_Peru_en_tiempos_de_pandemia
- Wood, S. (2022, octubre) *Where in the Worl Are the Best global Universities?* U.S. News & world report. <https://www.usnews.com/education/best-global-universities/articles/where-in-the-world-are-the-best-global-universities?rec-type=sailthru>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión educativa y calidad de servicio en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general. ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?</p> <p>Problemas específicos. ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?</p>	<p>Objetivo general. Establecer la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.</p> <p>Objetivos específicos. Establecer la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza,</p>	<p>Hipótesis general. La gestión educativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas. La gestión institucional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.</p>	Variable 1: Gestión educativa			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Gestión Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo efectivo - Comunicación institucional - Pertinencia y compromiso institucional 	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno [86; 74) Regular [62; 86) Malo [28; 62)
			Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al estudiante - Tramites académicos - Control administrativo 		
Gestión Pedagógica Curricular	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso docente 					

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?	Cercado de Lima - 2023. Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.	La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023. La gestión pedagógica se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023.		- Perfeccionamiento pedagógico - Estilos de enseñanza y evaluación		
			Gestión Comunitaria	- Proyectos de ayuda a la comunidad - Relación con instituciones		
Variable 2: Calidad de servicio educativo						
¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023?	Establecer la relación entre la gestión pedagógica curricular y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.	La gestión pedagógica se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima – 2023. La gestión comunitaria se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Infraestructura y equipamiento	- Laboratorios - Instalaciones físicas	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno [72; 88) Regular [57; 72) Malo [38; 57)
			Propuesta pedagógica	- Oferta educativa - Experiencias formativas en situaciones reales de trabajo		
			Servicios educativos	- Servicio psicopedagógico		

Loayza, Cercado de Lima - 2023?	y la calidad de servicio educativo en el instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023.	Loayza, Cercado de Lima – 2023.	complementarios	- Bienestar e integración estudiantil - Intermediación e inserción laboral		
			Entorno Virtual	- Plataforma virtual - Recursos virtuales de aprendizaje - Gestión del entorno virtual		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo: Básica Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población Docentes, personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza - 2023. Muestra La muestra está conformada por 120 alumnos y 120 docentes y personal administrativo.	Variable 1: Gestión Educativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Variable 2: Calidad de servicio educativo Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Estadísticos descriptivos Tablas y frecuencias Figuras de barras Medidas de dispersión: Desviación estándar Estadísticos inferenciales R de Pearson.		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión educativa. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo con como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
GESTIÓN INSTITUCIONAL						
1	El liderazgo que demuestra director académico del instituto es el adecuado.	1	2	3	4	5
2	El director académico toma en cuenta las opiniones de los docentes y personal administrativo.	1	2	3	4	5
3	El instituto realiza actividades de integración entre todo el personal.	1	2	3	4	5
4	Existe una buena comunicación entre todo el personal del instituto.	1	2	3	4	5
5	El personal administrativo y docente demuestran compromiso por el instituto.	1	2	3	4	5
6	El instituto involucra al personal administrativo y docente en las diferentes actividades que realiza.	1	2	3	4	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
7	El personal administrativo y docente son amables con los alumnos.	1	2	3	4	5
8	El personal administrativo y docente responde de manera rápida y efectiva las dudas y/o consultas de los alumnos.	1	2	3	4	5
9	El personal administrativo brinda información adecuada a los alumnos para el inicio de sus trámites académicos.	1	2	3	4	5

10	El instituto respeta los tiempos establecidos para la entrega de tramites académicos.	1	2	3	4	5
11	El instituto supervisa el cumplimiento de sus funciones del personal administrativo y docente.					
12	El instituto controla en uso adecuado de los materiales de oficina que reparte a cada área.	1	2	3	4	5
GESTIÓN PEDAGÓGICA						
13	Los docentes cumplen con la programación y desarrollo curricular.	1	2	3	4	5
14	Los docentes utilizan todos los recursos de aprendizaje posibles para mejorar la enseñanza de sus alumnos.	1	2	3	4	5
15	El instituto les exige a sus docentes que se mantengan actualizados en sus áreas	1	2	3	4	5
16	El instituto brinda capacitaciones constantes a sus docentes.	1	2	3	4	5
17	Los docentes utilizan diferentes formas e instrumentos (maquetas, laboratorios, pizarra, multimedia, etc) de enseñanza.	1	2	3	4	5
18	Las formas de enseñanza y evaluación que tiene el instituto es la adecuada para la formación profesional de los alumnos.	1	2	3	4	5
GESTIÓN COMUNITARIA						
19	El instituto incentivo a los alumnos a que participen en las campañas de salud que organizan.	1	2	3	4	5
20	El instituto desarrolla constantemente proyectos de ayuda a la comunidad.	1	2	3	4	5
21	El instituto mantiene convenios con hospitales y clínicas para que los alumnos realicen sus prácticas.	1	2	3	4	5
22	El instituto mantiene convenios con empresas para ofrecerles a los alumnos ofertas laborales.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO



Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la calidad de servicio educativo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo con como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO						
1	Los laboratorios de prácticas tienen modernos equipos.	1	2	3	4	5
2	Los laboratorios de prácticas te ayudan a complementar tu aprendizaje.	1	2	3	4	5
3	Las aulas, centros de cómputo, laboratorios y oficinas administrativas son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
4	Las aulas, centros de cómputo, laboratorios y servicios higiénicos siempre están limpios.	1	2	3	4	5
PROPUESTA PEDAGOGICA						
5	Los cursos de tu programa de estudio te sirven para ser un profesional de la salud competitivo.	1	2	3	4	5
6	El instituto te brinda conferencias o talleres que te ayudan a complementar tu educación.	1	2	3	4	5
7	El instituto te ofrece poder realizar tus experiencias formativas en situaciones reales de trabajo en hospitales y clínicas.	1	2	3	4	5
8	El área de prácticas realiza constantemente convocatorias para que los alumnos vayan a hospitales y clínicas a realizar sus experiencias formativas en situaciones reales de trabajo.	1	2	3	4	5
SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS						
9	El área de servicio psicopedagógico promueve charlas de orientación y motivación a los alumnos.	1	2	3	4	5

10	El servicio psicopedagógico del instituto te ha ayudado en tus problemas de aprendizaje.	1	2	3	4	5
11	El instituto incentiva la participación de los alumnos en las actividades de integración o concursos que realiza.	1	2	3	4	5
12	El área de bienestar estudiantil ayuda a los alumnos ante cualquier queja o reclamo.	1	2	3	4	5
13	El área de intermediación e inserción laboral realiza de manera constante convocatorias de trabajo.	1	2	3	4	5
14	El área de intermediación e inserción laboral realiza Talleres de capacitación a los alumnos.	1	2	3	4	5
ENTORNO VIRTUAL						
15	La plataforma virtual que utiliza el instituto es de fácil uso.	1	2	3	4	5
16	La plataforma virtual que utiliza el instituto te ayuda para visualizar tus notas y realizar diferentes actividades académicas en línea.	1	2	3	4	5
17	El docente utiliza recursos de la plataforma zoom y Moodle para fortalecer tu aprendizaje.	1	2	3	4	5
18	El docente brinda diferentes materiales de aprendizaje virtuales (PDF, videos, libros, etc.) que complementan tu educación.	1	2	3	4	5
19	En caso de tener problemas con tu plataforma virtual el personal encargado te brinda una solución rápida y efectiva.	1	2	3	4	5
20	El instituto te brinda un manual para el uso de tu plataforma (zoom y Moodle).	1	2	3	4	5

Anexo 3. Fichas de validación de juicio de expertos

Validación del instrumento: GESTIÓN EDUCATIVA		
Observaciones (precisar si hay suficiencia):	Hay suficiencia	
Opinión de aplicabilidad:		
Aplicable [<input checked="" type="checkbox"/>]	Aplicable después de corregir [<input type="checkbox"/>]	No aplicable [<input type="checkbox"/>]
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:		Dr. Luis Marcelo Quispe
DNI: 40612463		
Especialidad del validador:	Temático [<input type="checkbox"/>]	Metodológico [<input checked="" type="checkbox"/>]
		Estadístico [<input type="checkbox"/>]
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo		 Firma del Experto Informante.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión		
Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO		
Observaciones (precisar si hay suficiencia):	Hay suficiencia	
Opinión de aplicabilidad:		
Aplicable [<input checked="" type="checkbox"/>]	Aplicable después de corregir [<input type="checkbox"/>]	No aplicable [<input type="checkbox"/>]
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:		Dr. Luis Marcelo Quispe
DNI: 40612463		
Especialidad del validador:	Temático [<input type="checkbox"/>]	Metodológico [<input checked="" type="checkbox"/>]
		Estadístico [<input type="checkbox"/>]
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo		 Firma del Experto Informante.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión		

Validación del instrumento: GESTIÓN EDUCATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN EDUCATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Anexo 4. Informe de coincidencias

ROXANA CARLITA DE LA CRUZ ANDÍA TESIS PARA REPOSITORIO _ ROXANA DE LA CRUZ ANDI... Detalles de la entrega ayuda

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO ARZOBISPO LOAYZA, CERCADO DE LIMA - 2023

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
ROXANA CARLITA DE LA CRUZ ANDIA
ORCID: 0009-0006-6661-3709

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Compartir 🔍 🔍

Página 1 de 151

Resumen de fuentes 57 Exclusiones de similitud

15%
SIMILITUD GENERAL

- 1 repositorio.autonom... 11% INTERNET
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 1% INTERNET
- 3 repositorio.une.edu... <1% INTERNET
- 4 hdl.handle.net <1% INTERNET
- 5 Universidad Naciona... <1% TRABAJOS ENTREGADOS
- 6 Universidad César V... <1% TRABAJOS ENTREGADOS

1 marca de alerta

15% Similitud general

Detalles del documento

AI

Anexo 5. Documento que consentimiento informado

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO
“ARZOBISPO LOAYZA”
LICENCIADO CON R.M. N° 484-2019 - MINEDU DEL 04 DE OCTUBRE 2019



Lima, 28 de Marzo de 2023

Señores

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

Presente.

Por medio de la presente hago constatar que se ha otorgado permiso a la Srta. Roxana Carlita De la cruz Andia identificada con DNI 75928411 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en nuestra casa de estudios y que lleva por título: "GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO ARZOBISPO LOAYZA, CERCADO DE LIMA – 2023".

Estos cuestionarios fueron aplicados en la sede Central Pasaje Nueva Rosita 140 – Cercado de Lima – Lima, respetando todos los protocolos establecidos por el INSTITUTO ARZOBISPO LOAYZA.

A la Srta Roxana Carlita De la cruz Andia se le brindo todas las facilidades para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, docentes y alumnos, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada es de carácter confidencial.

Atentamente,



Anibal Martín León Falcón
Gerente Administrativo

Anexo 6. Base de datos

Nº	GESTIÓN EDUCATIVA																					
1	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5
3	4	4	3	2	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	
4	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
6	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
8	4	3	4	3	4	5	5	2	4	2	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5
9	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5
11	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
12	4	3	4	1	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	3	5	5
13	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	5	4	3	1	3	4	5	2	4	1	5	2	4	4	2	1	3	2	5	5	5	5
16	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
17	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	1	4	3
18	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	5
19	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
21	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
22	3	2	5	5	3	2	4	2	3	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5
23	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4
24	4	5	3	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4
25	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
27	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
28	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
30	4	4	3	3	5	3	3	5	5	4	5	4	2	3	4	3	4	5	4	5	4	5
31	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5
32	5	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
36	5	5	3	1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5	3	5	5
37	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	4	2	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
39	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
41	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4
43	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
44	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
46	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5
47	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4

N°	GESTIÓN EDUCATIVA																						
48	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	5	
49	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	
50	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
51	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	
52	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
53	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
54	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	
56	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	
57	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
58	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
59	4	3	2	3	4	3	4	3	4	1	4	4	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	
60	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	5	2	2	3	1	3	2	4	2	3	4	
61	2	3	1	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
63	3	3	2	1	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	
64	3	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	4	4	
65	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	5	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	
67	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	
69	3	3	3	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
71	4	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	
72	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
73	5	5	2	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	5	5	5	3	5	5	
74	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
75	4	3	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	
76	4	2	1	1	2	3	3	1	2	3	1	3	1	1	2	1	1	2	3	1	4	4	
77	4	3	1	3	3	1	3	3	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	5	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
79	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	
80	5	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	
81	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	
83	1	1	1	1	2	1	2	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	
84	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	4	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
85	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	4	4	
86	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	
87	3	2	2	1	3	1	3	2	3	1	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	5	4	
88	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	5	4	5	3	2	3	4	3	4	3	5	4	
89	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	1	2	2	1	4	3	4	2	
90	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	1	3	1	3	1	2	2	
91	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	
92	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	5	2	3	2	1	2	2	2	4	2	5	3	
93	4	4	1	3	4	5	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	
94	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	

Nº	GESTIÓN EDUCATIVA																				
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
96	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
97	1	1	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
98	1	1	3	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
99	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5
100	1	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
101	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	5	5	5	3	5
102	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	2	4	2	3	3	4
103	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
105	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	5	4	4	2	3	4	4	3	2	5
107	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	2	4	4	5	3	5
108	5	3	2	1	3	4	3	3	2	2	2	2	5	3	2	1	3	2	5	5	5
109	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	5
110	3	2	2	1	3	1	3	2	3	1	4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	5
111	1	1	3	3	4	3	5	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
112	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	3	2	1	2	2	2	4	2	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
114	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	4	4	3	2	2	3	2	1	4	3	4
115	4	4	1	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
116	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	5	2	3	2	1	3	3	3	4	4	3
117	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4
118	2	3	1	2	3	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
119	3	4	3	1	3	2	4	4	5	4	3	4	1	1	3	2	3	2	4	3	4
120	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3

Nº	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																			
1	3	5	3	5	3	2	2	4	2	5	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3
2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3
3	2	3	3	5	4	3	2	5	4	5	3	3	3	4	5	2	3	4	3	2
4	1	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4
5	1	5	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4
6	1	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	5	3	1	4	3	3	3	1	4
7	1	1	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4
8	2	2	2	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	3	5	3	3	3	4	4
9	1	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1
10	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
11	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3
12	3	4	4	5	3	4	1	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	1	1
13	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	5	2	4
14	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4
15	3	2	3	2	4	3	4	3	4	5	2	4	2	2	2	3	2	2	4	3
16	1	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	1	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	5	5	4	4
18	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
19	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3
20	1	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	1	3
21	2	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	3	2	3
22	3	5	3	5	2	5	5	3	2	4	2	3	5	5	4	4	3	3	3	3
23	1	4	1	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5
24	1	4	1	4	5	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4
25	1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4
26	1	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	1	1	4	4	3	5	4	5
27	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	1	4	4	4	4	3	3
28	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	5	5
29	4	4	3	4	5	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
30	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	2	2	4	4	4	2	3	3
31	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
32	1	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	4	4	4	4	3	3
33	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4
34	1	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	5	4	4	4	4	5
35	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	2	2	4	4	3	3	2	4
36	2	3	3	3	5	3	1	5	5	5	5	4	3	2	5	3	3	3	2	3
37	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	5	5	4	4	3	3
38	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4
39	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	2	2	1	1	4	4	5	5	3	4
40	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	2	3	3	3
41	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4
42	4	4	3	5	4	4	4	1	4	1	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4
43	3	3	5	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3
44	3	5	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4
45	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
46	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	5	5	5	5
47	3	1	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	4	5	1	2

N°	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																			
48	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	3	2	4
49	3	3	5	5	4	2	3	3	3	3	2	2	2	5	5	4	4	4	2	4
50	3	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	3	2	4	4	3	3	4
51	2	2	2	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
52	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
53	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3
54	3	5	3	5	2	4	3	3	2	3	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5
55	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4
56	1	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	2	5	5	5	5	3	5
57	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	5	1	5	4
58	1	1	1	4	3	4	2	4	3	4	3	3	1	1	5	3	4	5	1	1
59	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
60	4	3	2	4	1	1	1	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	1	2	1	4	3	1	2	3	2	4	2	3	3	2	5	5	2	3	1	3
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	5	4	5	5	5
63	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4
64	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	4	1	3	4	4	4
65	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	4	1	4	4	5	5	1	4
66	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	5	5	4	4
67	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4
68	1	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	1	1	3	4	3	4	4	4
69	2	3	3	4	3	3	1	5	5	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	4
70	1	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	4	4	4	4	3	3
71	1	3	2	3	4	3	2	4	2	4	4	5	1	1	4	2	4	3	2	3
72	1	3	1	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	1	3	4	2	3	1	2
73	4	4	4	3	5	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
74	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	5	1	4
75	1	3	3	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3
76	3	4	3	2	2	1	1	2	3	3	1	2	2	2	4	4	4	4	2	2
77	3	4	4	5	3	1	3	3	1	3	3	5	2	3	4	3	3	4	3	3
78	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	1	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	1	4	4	1	4
80	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1
81	5	5	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1
82	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	3	1	2
83	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	4	5	2	2	4	4	4	4	3	3
84	2	4	3	4	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	5	3	4
85	3	4	3	4	1	1	1	4	1	3	1	1	2	3	4	5	4	4	2	4
86	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	5	2	3	4	1	1
87	2	4	3	2	2	2	1	3	1	3	2	3	5	3	5	5	5	5	2	4
88	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	1	5	5	3	3	2	3
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
90	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4
91	3	4	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	4	4	2	4
92	1	3	4	4	2	1	1	2	1	3	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4
93	1	1	2	3	4	1	3	4	5	3	4	4	2	2	5	5	2	2	2	3
94	1	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	5	5	4	3	1	3	4

N°	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																			
95	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	1	2
96	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	1	1	3	4	3	3	3	3
97	2	4	4	5	1	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
98	2	4	3	4	1	3	3	4	2	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4
99	2	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4
100	2	4	2	4	1	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	5	5	5	5
101	3	4	3	4	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
102	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4
103	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	5	3	3
104	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
105	2	4	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	5	2	4	4	4	4	4	4
106	1	2	3	1	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
107	2	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5
108	2	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	2	1	1	3	3	3	4	2	2
109	2	3	2	2	5	3	5	5	4	4	4	5	2	2	4	3	2	2	1	2
110	4	4	3	4	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
111	2	2	3	5	1	3	3	4	3	5	4	2	4	3	5	3	5	5	3	2
112	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4
113	1	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	1	1
114	1	2	1	1	2	1	3	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	5
115	4	4	3	4	4	1	3	4	5	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	5
116	5	1	1	4	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	4	4	5	5	1	5
117	1	1	1	5	2	1	3	2	1	3	2	3	1	1	5	5	1	1	1	1
118	2	3	3	3	3	1	2	3	2	4	2	3	2	2	4	5	5	4	2	4
119	2	2	3	5	4	3	1	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4
120	3	4	2	3	4	3	2	4	2	4	4	3	1	4	5	2	3	1	1	4

Anexo 7. Plan de mejora de gestión educativa para el Instituto Arzobispo

Loayza, Cercado de Lima - 2023

7.1. Presentación

En el presente plan de mejora de gestión educativa se recomienda realizar actividades con relación en gestión educativa a través de un análisis estratégico, entrevistas a docentes, personal administrativo y alumnos, reuniones entre docentes y actividades mejora respecto a la metodología de enseñanza. Teniendo como finalidad reducir las deficiencias encontradas en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima.

Estas sugerencias han sido propuestas con el propósito de implementar actividades específicas de gestión educativa que se alineen con los objetivos que tiene el instituto y las necesidades que tienen los estudiantes durante su proceso de enseñanza, de realizarse estas actividades ambas partes saldrán favorecidas, mejorando así la reputación y el reconocimiento del instituto.

De tal manera, las actividades propuestas están relacionadas a las dimensiones de la gestión educativa que fueron desarrolladas en la tesis. Se tomó en cuenta las teorías expresadas y los argumentos de diversos autores para dar sustento a las recomendaciones expresadas en el presente plan.

En conclusión, la realización de este plan de mejora proporcionara al Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023 brindarles a sus alumnos una mejor calidad de servicio educativo. Logrando cumplir las expectativas de los alumnos y teniendo por resultado la satisfacción con la educación brindada. Por ende, es que se plantea estas actividades con la finalidad de mejorar la gestión educativa y que esta repercuta positivamente en la calidad de servicio educativo.

7.2. Justificación el plan

Este plan de mejora de gestión educativa ha sido desarrollado con el propósito de plantear actividades que mejoren la calidad de servicio que se les brinda a los alumnos en el Instituto Arzobispo Loayza, Cercado de Lima - 2023, en los factores de Gestión Institucional, Administrativa, Pedagógica curricular y Comunitaria.

La educación técnico profesional con el pasar de los años cada vez es más exigente, porque las mismas empresas buscan profesionales altamente competentes para los puestos de trabajo que ofrecen. Por consiguiente, es importante que las instituciones educativas realicen su gestión educativa en base a estas necesidades actuales que tienen los alumnos si desean mantener su reputación y ser competitivos ante otras instituciones.

7.3. Aspectos generales

Acciones de diagnóstico de gestión educativa y calidad de servicio educativo

- Realizar un análisis situacional para definir cómo está funcionando el instituto actualmente.
- Reestructurar el Plan Educativo Institucional PEI teniendo en cuenta las opiniones de toda la comunidad educativa.
- Realizar reuniones con todas las áreas para verificar si están cumpliendo con su plan de trabajo.

Acciones de gestión institucional

- Redefinir y modificar el Manual de perfil de puestos que el instituto actualmente tiene para garantizar que todos los trabajadores estén alineados con los objetivos del instituto y asegurar que el personal disponible este siendo utilizado eficazmente.

- Realizar actividades de integración entre todo el personal administrativo durante el año con la finalidad de entablar un buen clima laboral entre toda la institución.
- Supervisar que Recursos humanos capacite a todo el personal sobre cuáles son las políticas organizacionales y se le brinde su manual de funciones.
- Supervisar que se capacite a todo el personal administrativo y docente.

Acciones de gestión administrativa

- Verificar constantemente que todos los locales cumplan con lo reglamentado por el RNE, estén en buenas condiciones para la renovación de la licencia municipal y estén completamente equipados.
- Supervisar que el plan de mantenimiento de la infraestructura, mobiliario y equipamiento se esté ejecutando según lo planificado.
- Supervisar el cumplimiento de funciones de todo el personal del instituto.
- Supervisar la adecuada gestión del proceso de compras de los equipos, materiales de oficina y mobiliario.
- Organizar y supervisar la ejecución encuestas a los estudiantes y padres de familia sobre la calidad de la atención recibida, tanto por el personal administrativo y docente.

Acciones de gestión pedagógica curricular

- Actualizar y ejecutar el plan de capacitación docente agregando temas de formación pedagógica, didáctica y tecnológica.
- Realizar reuniones entre todos los docentes y los encargados de cada programa de estudio para revisar el material académico que se le brinda a los alumnos y determinar cuáles serán las metodologías de enseñanza que se aplicarán introduciendo el uso de las TIC's.

- Organizar las actividades de evaluación del desempeño docente.

Acciones de gestión comunitaria

- Incluir actividades extracurriculares que fomenten el arte, cultura y deporte en los alumnos en el plan de trabajo de bienestar estudiantil.
- Realizar mayor promoción acerca de los servicios que se ofrece, como él de psicología, asistencia social, bolsa laboral, conferencias, y otras actividades recreacionales que se tengan programadas.
- Realizar masivamente una promoción a toda la comunidad estudiantil para difundir todos los servicios que brinda el instituto, los convenios que se tiene y los cronogramas de actividades que están por ejecutarse.

7.4. Análisis FODA del Instituto Arzobispo Loayza

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
a) Tener la experiencia de formar profesionales técnicos en salud más de 45 años. b) Contar con locales propios c) Estar ubicados en diferentes distritos de Lima Metropolitana y Lima Provincias. d) Estar licenciados por MINEDU	a) Existencia de plataformas educativas que permiten una educación virtual y complementar la presencial. b) La alta demanda que te tiene de profesionales técnicos en el sector salud. c) La preferencia de jóvenes por estudiar una carrera técnica y comenzar a trabajar en un corto plazo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
a) No tener la cantidad de locales suficientes para satisfacer la demanda de alumnos. b) La reestructuración de pasar de una educación presencial a virtual y regresar a la presencialidad. c) Falta de estrategias para mejorar los procesos de enseñanza de los alumnos.	a) Proceso inflacionario de los precios que impacta en el nivel económico de los hogares. b) La poca oferta laboral a raíz de la inestabilidad política y post pandemia. c) La aparición de institutos que ofrezcan el mismo servicio.

7.5. Presupuesto de gastos

N°	CONCEPTO	MONTO
1	Contratación del Auditor externo para realizar el análisis situación del instituto.	S/.3,800.00
2	Contratación de expertos para la reestructuración del Plan educativa institucional PEI.	S/. 7,000.00
3	Contratación de una empresa que se encargue de reestructurar el manual de perfil de puestos y el organigrama del instituto.	S/. 20,000.00
4	Proyección de los gastos que se realizaran en las 4 actividades de integración institucional.	S/. 90,000.00
5	Sueldo anual del personal a contratar que se encargara de dar capacitaciones al personal nuevo.	S/.21.000.00
6	Presupuesto para la ejecución del plan de manteniendo de la infraestructura, mobiliario y equipamiento.	S/. 250.000.00
7	Sueldo anual de las supervisoras que visitan todos los locales y solicitan los informes de ejecución de las funciones del personal y los planes de trabajo establecidos.	S/. 42,000.00
8	Presupuesto para las compras del mobiliario a necesitar o renovar.	S/. 300,000.00
9	Contratación de una empresa para que brinde capacitaciones a los docentes 4 veces por año.	S/. 70.000.00
10	Pago por una hora de trabajo administrativo semanal de los docentes.	S/. 6,000.00
11	Realización de encuestas a los alumnos.	S/. 2,000.00
12	Ejecución del plan de Marketing Interno	S/. 22,000.00
13	Implementación de nuevas canales de comunicación.	S/. 20,000.00
TOTAL		S/. 853,800.00

PLAN DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1: Diagnóstico de la Gestión Educativa	Realizar un análisis situacional para definir cómo está funcionando el instituto actualmente.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista personal a docentes y personal administrativo. - Focus group a alumnos. - Supervisión del estado en que están todos los locales. 	Recursos humanos Tecnología Conocimiento	Abril	Directora General Auditor Interno Auditor Externo	S/. 3,800
	Reestructurar el Pan Educativo Institucional PEI teniendo en cuenta las opiniones de toda la comunidad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del análisis situacional del instituto. - Definición de las metas y objetivos a cumplir. - Planificación del crecimiento institucional en los próximos 6 años. 	Recursos humanos Tecnología Conocimiento	Mayo	Directora General Director Académico Directora Administrativa Director de Calidad Consultor externo	S/. 7,000
	Realizar reuniones con todas las áreas para verificar si están cumpliendo con su plan de trabajo.	- Fijar una fecha todos los meses para realizar la reunión y que se entreguen los avances del plan de trabajo de cada área.	Tecnología Información recolectada Recursos humanos	1 vez al mes	Directora General Todas las Áreas	-----
TOTAL						S/. 10,800

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 2: Gestión Institucional	Redefinir y modificar el Manual de perfil de puestos del Instituto.	- Contratar a una empresa que se encargue de hacer las entrevistas a todo el personal y en base a ello realice un nuevo Manual de perfil de puestos y mejorar el organigrama actual.	Recursos humanos Tecnología Conocimiento	Mayo	Directora General Consultor externo	S/. 20,000
	Realizar actividades de integración entre todo el personal administrativo durante el año.	- Realizar un bingo institucional. - Realizar una yincana con todo el personal del instituto. - Realizar un campeonato formando diferentes grupos integrados por todo el personal del instituto. - Realizar un compartir por fin de año.	Recursos humanos Tecnología	Marzo Junio Setiembre e Diciembre	Directora General Directora Administrativa Jefe de Recursos humanos	S/.90,000
	Supervisar que Recursos humanos capacite a todo el personal sobre cuáles son las políticas organizacionales y se le	- Contratar un personal exclusivo para la inducción del nuevo personal. - Entrega de informes del área de recursos humanos sobre la cantidad del personal capacitado.	Tecnología Información recolectada Recursos humanos	Febrero Junio Octubre	Directora General Jefe de Recursos humanos	S/. 21,000

	brinde su manual de funciones.					
	Supervisar que se capacite a todo el personal administrativo y docente durante el año.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de informes de dirección académica de la ejecución de la capacitación brindada a los docentes. - Entrega de informes de dirección administrativa de la ejecución de la capacitación brindada al personal administrativo. 	Recursos humanos Tecnología Información	Enero Junio	Directora General Directora Administrativa Director Académico	-----
					TOTAL	S/. 131,000

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 3: Gestión Administrativa	Supervisar que todos los locales cumplan con lo reglamentado por el RNE, estén en buenas condiciones para la renovación de la licencia municipal y estén completamente equipados.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar visitas a los locales y verificar lo siguiente: - La infraestructura este en buenas condiciones. - Los trabajos planificados se ejecuten en el tiempo planificado. - Los trabajos planificados se ejecuten en el tiempo planificado. - Todas las aulas tengan el mobiliario indicado. 	Recursos humanos Tecnología	Todos los meses	Directora Administrativa	-----,-
	Supervisar que el plan de mantenimiento de la infraestructura, mobiliario y equipamiento se esté ejecutando según lo planificado.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del informe de ejecución del plan de manteniendo de los equipos tecnológicos - Revisión del informe de ejecución del plan de manteniendo de la infraestructura y mobiliario. - Revisión del informe de ejecución del plan de manteniendo de los equipos médicos de laboratorio. 	Recursos humanos Tecnología Información	Febrero Junio Octubre	Directora Administrativa Área de Infraestructura Área de Sistemas	S/.250,000
	Supervisar el cumplimiento de	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con las supervisoras las visitas a cada área y local. 	Recursos humanos Tecnología	Todos los meses	Directora Administrativa Supervisoras	S/. 42,000

	funciones de todo el personal del instituto.	- Revisión del informe de la supervisora en todas las áreas.	Información			
	Supervisar la gestión del proceso de compras de los equipos, materiales de oficina y mobiliario.	- Revisar los pedidos de compra por cada local. - Aprobar las ordenas de compra. - Coordinar con la supervisora e inventario la supervisión de que las compras. - Revisar el informe de comprar e inventario actualizado.	Recursos humanos Tecnología Información Materiales de oficina	Todos los meses	Directora Administrativa Todas las áreas	S/. 300,000
	Organizar y supervisar la ejecución encuestas a los estudiantes y padres de familia sobre la calidad de la atención recibida, tanto por el personal administrativo y docente.	- Realizar reunión con dirección académica, calidad y el área de estadística para aprobar el cronograma de encuestas que se realizarán para la calificación del servicio que brindan los docentes y personal administrativo.	Recursos humanos Tecnología Información Materiales de oficina	Mayo	Directora Administrativa Académico Director de Calidad Área de Estadística	-----
- Coordinar la supervisión de ejecución de estas encuestas.		Agosto Enero		Directora Administrativa Supervisoras	-----	
- Revisar el informe de las encuestas realizadas.		Octubre Marzo		Directora Administrativa	-----	
					TOTAL	S/. 592,000

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 4: Gestión Pedagógica Curricular	Actualizar y ejecutar el plan de capacitación docente agregando temas de formación pedagógica, didáctica y tecnológica.	- Realizar reuniones con los docentes para determinar qué temas son los que se tiene que reforzar.	Recursos humanos Tecnología Información Materiales de oficina	Mayo	Director Académico Docentes	-----
		- Realizar encuestas a los alumnos de calificación docente y en base a los resultados agregar temas de capacitación.		Mayo	Director Académico	-----
		- Reestructurar el plan de capacitación docente.		Julio Octubre Enero Abril	Director Académico Empresa externa	S/. 70,000
	Realizar reuniones entre todos los docentes y los encargados de cada programa de estudio para revisar el material académico que se le brinda a los alumnos y	- Programar una reunión una vez por semana entre todos los docentes para que revisen su material académico hagan coordinaciones pedagógicas.	Recursos humanos Tecnología Información Materiales de oficina	1 vez por Semana	Director Académico Todos los docentes del Instituto	S/. 6,000

	determinar cuáles serán las metodologías de enseñanza que se aplicarán.					
	Organizar las actividades de evaluación del desempeño docente que se realiza en clase.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar visitas de observación en el aula, evaluando capacidad para enseñar, manejo del tema, capacidad para motivar a los alumnos y otros. - Supervisar la planificación de las clases y los materiales a utilizar para el desarrollo de las clases, prácticas y evaluaciones - Supervisar el uso de la tecnología en clase, si los docentes utilizan las herramientas tecnológicas que les proporciona el instituto para complementar la educación de los alumnos. 	Recursos humanos Tecnología Información Materiales de oficina	Julio Octubre Enero Abril	Director Académico Director de Calidad Coordinadora Académica de cada local	-----
TOTAL						S/. 76,000

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 5: Gestión Comunitaria	Incluir actividades extracurriculares que fomenten el arte, cultura y deporte en los alumnos en el plan de trabajo de bienestar estudiantil.	- Realizar encuestas a los alumnos sobre qué actividades extracurriculares les gustaría que el instituto ofrezca.	Recursos humanos Tecnología Información Materiales de oficina	Mayo	Dirección Administrativa Dirección de Calidad	S/. 1,000
		- Reestructurar las actividades del plan de bienestar estudiantil en base a la información obtenida y agregar nuevas actividades extracurriculares.		Junio	Dirección Académica Oficina de Bienestar Estudiantil	-----
	Realizar mayor promoción a toda la comunidad estudiantil, acerca de los servicios educativos complementarios que se ofrece, como el de psicopedagogía, asistencia social, bolsa laboral, conferencias, actividades recreacionales, tutoría y	- Elaboración de un plan de marketing interno para dar a conocer a los alumnos sobre los diferentes servicios educativos complementarios ofrece el instituto.	Recursos humanos Tecnología Información Materiales de oficina	Mayo	Dirección Académica Área de servicios educativos complementarios Área de Marketing	-----
		- Elaboración de un cronograma de charlas informativas a los 14 locales y en los 3 turnos para la difusión de los servicios educativos complementarios.	Recursos humanos Tecnología Información Materiales de oficina		Área de servicios educativos complementarios Área de Marketing	-----

los convenios interinstitucionales que se tiene.	- Pedido, compra y pegado de los afiches publicitarios de los servicios educativos complementarios	Recursos humanos Tecnología Materiales de oficina	Junio	Área de Marketing	S/. 10,000
	- Ejecución de las charlas informativas y activación en los 14 locales y los 3 turnos dando a conocer los servicios educativos complementarios.	Recursos humanos Tecnología Información	Junio	Área de servicios educativos complementarios Área de Marketing	
Reestructuración de los canales de comunicación existentes entre los docentes, personal administrativo y alumnos.	- Realizar encuestas a los estudiantes sobre que canales de comunicación se les hacen más accesibles para iniciar sus trámites administrativos o cualquier duda o consulta.	Recursos humanos Tecnología Información	Mayo	Dirección Administrativa Dirección Académica Área de servicios educativos complementarios	S/. 1,000
	- Determinar los canales de comunicación preferidos por los alumnos, implementarlos y difundirlos ante toda la comunidad educativa.	Materiales de oficina	Junio	Área de Marketing Área de Sistemas	S/. 10,000
				TOTAL	S/. 22,000