

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL



TESIS

**Mejora de la gestión educativa en la calidad del servicio del Instituto de Educación
Superior Tecnológico Privado “La Católica”- Chiclayo**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**

Investigador:

Chero Sánchez Ricardo Francisco

Asesor:

Mg. Núñez Castillo Ana María

Lambayeque – Perú

2024

MEJORA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO "LA CATÓLICA"- CHICLAYO

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	7%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.cop.org.pe Fuente de Internet	<1%

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

131

Siendo las 8:05 horas del día Miércoles 21 de Agosto del año Dos Mil Veinticuatro

en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 0902-2019-EPE de fecha 12 JUL 2019, conformado por:

<u>Mg. MARÍA NAIDU AQUINO CAVERO</u>	PRESIDENTE (A)
<u>Mg. JORGE HERNÁN ATOCHE PACHECOS</u>	SECRETARIO (A)
<u>Mg. NOE ROSILLO ALBERCA</u>	VOCAL
<u>Mg. ANA MARÍA NUÑEZ CASTILLO</u>	ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada

"MEJORA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO "LA CATOLICA" - CHICLAYO"

presentado por el (la) Tesista RICARDO FRANCISCO CHERO SANCHEZ

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 556-2024-EPE de fecha 19 AGOSTO 2024

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 16 puntos que equivale al calificativo de "BUENO"

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Siendo las 9:10 AM horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

Rolando Caceres
PRESIDENTE

[Firma]
VOCAL

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
ASESOR

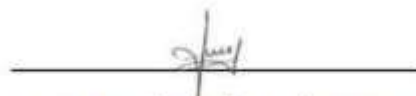
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Chero Sánchez Ricardo Francisco investigador principal, y Mg. Nuñez Castillo Ana María asesora del trabajo de investigación “Mejora de la gestión educativa en la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”- Chiclayo” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 6 de mayo del 2024.



Chero Sánchez Ricardo Francisco
Investigador principal



ANA MARÍA NUÑEZ SÁNCHEZ

ASESOR

DEDICATORIA

A mi esposa, Adela Mercedes, quien me acompaño 50 años por las sendas de la vida, compartiendo alegrías, tristezas, retos, carencias, abundancias, procreando tres descendientes, que son nuestra prolongación y los nuevos viajeros del tren de la vida. Guiamos nuestras vidas con rigor humanista, científico; pero sobre todo con valores religiosos, éticos y morales. Hasta siempre Adela querida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento, a pesar de las adversidades.

A los educadores de la Escuela de Post-Grado de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, que contribuyeron con su casuística, al logro de nuestros objetivos.

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	17
1.1. Estado del arte y bases epistemológicas	17
1.2. Antecedentes.....	20
1.2.1. Antecedentes internacionales	20
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	22
1.3. Referentes teóricos del modelo teórico.	23
1.3.1. Fundamentación teórica de la gestión educativa.	23
1.3.2. Fundamentación teórica de la calidad del servicio	27
1.4. Bases conceptuales	33
1.5. Operacionalización de variables.....	36
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	38
2.1. Diseño de la Investigación.....	38
2.2. Población y Muestra	38
2.3. Técnicas e instrumentos	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS	41
3.1. Resultados.....	41

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	52
CAPÍTULO V PROPUESTA.....	55
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA	63
ANEXOS:.....	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Proyecto Educativo Institucional (PEI)	41
Tabla 2. Proyecto Curricular Institucional (PCI)	42
Tabla 3. Plan Anual de Trabajo (PAT).....	43
Tabla 4. Plan de Supervisión Educativa (PSE)	44
Tabla 5. Fiabilidad.....	45
Tabla 6. Elementos tangibles.....	46
Tabla 7. Adaptación.....	47
Tabla 8. Capacidad de respuesta	48
Tabla 9. Seguridad.....	49
Tabla 10. Pruebas de normalidad	50
Tabla 11. Correspondencia entre la Gestión educativa y Calidad de servicio	51
Tabla 12. Planificación de actividades	58
Tabla 13. Operacionalización de variables.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proyecto Educativo Institucional (PEI).....	41
Figura 2. Proyecto Curricular Institucional (PCI)	42
Figura 3. Plan Anual de Trabajo (PAT)	43
Figura 4. Plan de Supervisión Educativa (PSE)	44
Figura 5. Fiabilidad	45
Figura 6. Elementos tangibles	46
Figura 7. Adaptación	47
Figura 8. Capacidad de respuesta	48
Figura 9. Seguridad	49
Figura 10. Gestión educativa	56

RESUMEN

La finalidad de este estudio es diseñar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. El enfoque metodológico es cuantitativo aplicado con un diseño no experimental transversal, teniendo como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario para recabar los datos necesarios. Resultados: De los resultados obtenidos en un 47.1% manifiesta en Contadas ocasiones, el 29.4% responde casi siempre y un 23.5% indica algunas veces. Esto significa que el Proyecto educativo Institucional, no se da en toda su dimensión en el instituto la Católica. Conclusiones: Se logró conocer la situación actual de la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”, analizando sus dimensiones elementales como son: Proyecto Educativo Institucional (PEI), Proyecto Curricular Institucional (PCI), Plan Anual de Trabajo (PAT) y Plan de Supervisión Educativa (PSE), todos ellos con bajo rendimiento o aplicación en la institución logrando apenas un 50% de realización.

Palabras clave: Gestión, educación, calidad y servicio.

ABSTRACT

The purpose of this study is to design a plan to improve Educational Management that contributes to the Quality of the Service of the Private Technological Higher Education Institute “La Católica”. The methodological approach is quantitative applied with a non-experimental cross-sectional design, using the survey as a technique and the instrument as the questionnaire to collect the necessary data. Results: Of the 100% of respondents, 47.1% say Rarely, 29.4% say almost always and 23.5% say sometimes. This means that the Institutional educational Project does not occur in its full dimension at the Catholic Institute. Conclusions: It was possible to know the current situation of the Quality of the Service of the Private Technological Higher Education Institute “La Católica”, analyzing its elementary dimensions such as: Institutional Educational Project (PEI), Institutional Curricular Project (PCI), Annual Work Plan (PAT) and Educational Supervision Plan (PSE), all of them with low performance or application in the institution, achieving apneas of 50% completion.

Keywords: Management, education, quality and service.

INTRODUCCIÓN

En los referentes internacionales se encuentran diversos matices, coincidentes en categorías generales, factores y estándares que identifican los procesos en el servicio educativo a brindar.

Según (Enkvist, 2010), en su informe titulado “El Éxito Educativo Finlandés” apoya las conclusiones de McKinsey, indicando que es necesario preocuparse por la calidad de los profesores pues ellos son los factores clave de la educación. Además, identifica cinco estrategias claves que los países líderes en las pruebas PISA realizan para seguir brindando calidad en sus gestiones educativas.

Las estrategias identificadas son las siguientes: 1) Eligen a sus futuros profesores entre los mejores alumnos que salen de la enseñanza media; 2) El sueldo es igual para los nuevos docentes como para otros profesionales de alto nivel; 3) los educan con los mejores profesores universitarios; 4) les garantizan un puesto de trabajo después de la formación; 5) les dan un seguimiento durante los primeros años de ejercicio de la profesión.

El informe también describe medidas poco exitosas como: 1) invertir más dinero en la educación de manera general; 2) dar más autonomía a los centros escolares sin cambiar otra cosa; 3) disminuir el número de alumnos por grupo; o 4) aumentar los salarios de los profesores sin cambiar nada más.

En Chile los factores se agrupan en una categoría denominada dimensión. Corresponde al Perú armonizar y adoptar las técnicas mencionadas. Además de analizar el entorno a fin de ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios.

Según él (Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana, 2019) la educación peruana de tipo estatal y rural presenta bajos niveles de rendimiento en comprensión de texto,

matemática y ciencias, en comparación a la educación de tipo privada y la que se desarrolla en zonas urbanas. Entre 1998 y 2004 los resultados en las pruebas de rendimiento (prueba PISA 2000) se habían mantenido prácticamente inalterados, aunque se habían aplicado políticas que comprendían la capacitación de docentes, la entrega de textos y útiles escolares, y la revisión de programas curriculares, entre otras.

En el 2006 como estrategia para mejorar la calidad educativa el presidente Alejandro Toledo dispuso un aumento significativo en las remuneraciones de los profesores, pues se consideró que los actores que intervienen en el sector educación (en particular de los docentes y los directores) necesitan incentivos para promover un mayor compromiso de su parte con los resultados del sistema educativo, sin embargo, esta sola estrategia no fue suficiente. En la prueba PISA 2012 participaron 65 países, y Perú quedó en el último lugar.

En los últimos años se han venido desarrollando nuevas políticas educativas, las cuales resalta el nuevo secretario general de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), Mariano Jabonero, pues en una entrevista para el diario ABC informó que “El país del mundo que más ha crecido en PISA es Perú y eso no se sabe. Eso se debe a una política buena y sostenida, con un apoyo muy fuerte a la escuela rural y con programas de lectura”. En la prueba PISA 2015 participaron 73 países, Perú y se posicionó en el puesto 64, 63 y 62 en ciencias, comprensión lectora y matemática respectivamente dejando así el último lugar.

Para abordar el concepto de Calidad Educativa, primero se tiene que entender que significa calidad. Según (Blanco, 2007) “calidad proviene del latín “qualitas” que implica una comparación o contrastación de algunos elementos que se han definido con anterioridad, en función de un ámbito de estudio en específico” (p.131). En este sentido, calidad está ligada a la satisfacción de un producto o servicio con referente a un proceso o

un resultado. De ahí, que (Laies, 2011) relaciona la calidad con el enfoque educativo desde los aspectos de eficacia, con el cumplimiento de los objetivos propuestos, los recursos disponibles y el contexto con respecto a la pertinencia y al mundo en que viven los estudiantes.

Focalizando la gestión de calidad al sector educativo se encuentra que “La gestión educativa data de los años sesenta en Estados Unidos, de los años setenta en el Reino Unido y de los años ochenta en América Latina.

(Casassus, 2000) “En este sentido, los sistemas de gestión de la calidad son recientes en el campo educativo, lo cual ha generado perspectivas e intereses diferentes, según la proyección institucional, capacidad de receptividad a los cambios y exigencias del medio económico, social, político y cultural.” (p.2)

Teniendo en cuenta los planteamientos enunciados anteriormente y extrayendo información sobre problemáticas que se evidencian en las instituciones educativas frente a: la calidad educativa, implementación de sistemas de gestión y evaluación, se resaltan cuestionamientos de diferentes autores que hacen uso reflexivo sobre la temática y sustentan parte del andamiaje de la actual investigación: “El sistema educativo tiene fallas de articulación, es rígido, con problemas de cobertura e inequidades. También se advierte que la insuficiente calidad es resultado de factores como la falta de recursos, la escasa evaluación y rendición de cuentas”

Centrándonos en el análisis exclusivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica” desde su creación en el año 1995 hasta la actualidad cuenta con una sede principal y dos sucursales (Chiclayo y Chota), sin embargo, esta institución aún no cuenta con variedad de carreras tecnológicas ni con el prestigio con el que se visionó. Aludiendo este retraso a la falta de tecnología y supervisión en los métodos de enseñanza.

Entre las manifestaciones observadas, se puede describir deficiencias en la atención al usuario, material de trabajo no actualizado, personal poco calificado en el uso de herramientas tecnológicas de última generación para potenciar sus habilidades y destrezas como docentes, entre las posibles causas, se encuentran débil planificación curricular, como PCI, falta de voluntad para desarrollar un verdadero plan anual de trabajo PAT, entre otros, como consecuencia de ello se tiene un servicio educativo al usuario poco aceptable, debido a la baja calidad del servicio.

Formulación del problema: ¿Cómo contribuye la Gestión Educativa en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”?

El presente trabajo se justifica porque desarrolla una propuesta sobre la Gestión Educativa para mejorar la Calidad del Servicio del Instituto en estudio. Asimismo, es importante porque desarrollar una metodología cuantificable aplicando un sistema de encuestas para conocer de cerca el problema y plantear mecanismos de solución, asimismo desarrolla un marco teórico basado en teorías como la Teoría de la gestión científica y la Teoría de la calidad de Taylor y Juran respectivamente, el cual permitirá ser una fuente de consulta para futuras investigaciones.

Alcance: La presente investigación tendrá como alcance un estudio de caso, debido a que se analizará exclusivamente al Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”

Relevancia: La relevancia de esta investigación incide en la contribución a la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica” al implementarse un “Plan de Mejora” para la gestión educativa.

En cuanto al objetivo general: Diseñar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

Objetivos específicos: Primero: Conocer la situación actual de la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. Segundo: -Identificar el proceso estratégico de la Gestión Educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. Tercero: Cuarto: Analizar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica” y Quinto: -Elaborar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Estado del arte y bases epistemológicas

Desarrollo del Estado de arte

Kevans (2020), el estudio examinó la conexión entre la gestión educativa y la calidad de la educación en los institutos estatales de Educación Superior Tecnológica en Lima Metropolitana. Se emplearon dos grupos de muestra: 346 estudiantes y 211 profesores. Se utilizó un cuestionario adaptado de la Matriz de Estándares para la Acreditación de Programas de Estudios (SINEACE) como instrumento de investigación. El enfoque del estudio fue principalmente descriptivo, utilizando dos diseños de investigación: correlacional y descriptivo comparativo. Se emplearon el coeficiente de correlación de Rho Spearman para estimar parámetros y analizar hipótesis, y la prueba U de Mann-Whitney para comparar las muestras. Los resultados indican una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de la educación. Se concluye que existen diferencias significativas entre las dimensiones de gestión educativa y calidad de la educación, con los docentes obteniendo puntajes promedio más bajos en comparación con los estudiantes.

Saravia (2022), los cambios socioeconómicos actuales demandan una gestión educativa sobresaliente y la mejora de las condiciones en la enseñanza de la educación técnica superior, el objetivo de este estudio es analizar la relación entre la gestión educativa y la calidad de los servicios proporcionados en una institución tecnológica pública. En términos metodológicos, la investigación adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, con un diseño no experimental. La muestra de estudio consta de 100 participantes. Los resultados revelan un nivel de correlación de $r = 0.805$, lo que indica que el nivel de gestión educativa está asociado

con la calidad de la educación técnica ofrecida. Finalmente, se concluye que hay una relación significativa entre las variables estudiadas en el Instituto de Educación Técnica Superior.

Aguilar, et al (2020), este estudio se destaca por su enfoque en investigar la conexión entre la Gestión Educativa y la Calidad de la Formación Docente, el propósito del estudio es analizar la Gestión Educativa para evaluar su influencia en la calidad de la formación profesional de los docentes que se forman en la institución. Se emplearon el método lógico deductivo y un diseño de investigación no experimental transversal correlacional. Las técnicas de recolección de datos incluyeron fichas de observación para documentos académicos y administrativos, libretas de notas para registrar actividades relevantes, encuestas por cuestionario para evaluar el proceso de formación profesional en los estudiantes de la Especialidad de Lengua y Literatura, y entrevistas no estructuradas en ciertas circunstancias. Como resultado, se encontró una correlación alta y significativa del 73,1% entre la Gestión Educativa de nivel regular y la Calidad de Formación Profesional. Finalmente se concluye que, la gestión educativa efectiva mejora la calidad en la formación al docente, brindando una base sólida para implementar estrategias que impulsen la calidad de la formación profesional en las instituciones educativas.

Bases epistemológicas

Teorías de la gestión educativa

La propuesta de Ser Giovanni sobre la teoría de la gestión educativa se centra en el liderazgo escolar efectivo, la toma de decisiones basada en evidencias y la creación de una cultura escolar positiva. Los líderes educativos deben ser capaces de establecer metas claras,

promover el trabajo en equipo y fomentar la participación de la comunidad educativa (Weinstein, 2020).

Fullan (2020), la teoría del liderazgo transformacional ofrece una perspectiva innovadora y dinámica para la gestión educativa en la era moderna. Esta teoría va más allá de simplemente administrar las operaciones diarias de una institución educativa; en cambio, aboga por un enfoque que inspire y motive un cambio significativo y positivo en toda la comunidad educativa.

Spillane nos menciona la teoría del liderazgo distribuido ha cobrado una importancia creciente en el ámbito del liderazgo organizacional, esta perspectiva sugiere que el liderazgo no es exclusivo de una única persona, sino que se distribuye entre varios individuos dentro de una organización. En lugar de centrarse únicamente en el líder formal, esta teoría reconoce la influencia y el poder de liderazgo que pueden surgir de diferentes niveles y áreas de la organización. Es decir, no se trata solo de quienes ocupan cargos de autoridad, sino también de aquellos que tienen conocimientos, habilidades y capacidades para influir en el logro de los objetivos organizacionales (Campo y Fernández, 2020).

Teorías de la calidad del servicio

El modelo de Grönroos es una de las teorías más influyentes en el campo de la calidad del servicio. Grönroos propone que la calidad del servicio se compone de dos dimensiones principales: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se refiere a los resultados tangibles del servicio, mientras que la calidad funcional se relaciona con los procesos y las interacciones entre el proveedor y el cliente. Este modelo destaca la

importancia de ambos aspectos para la percepción global de la calidad del servicio (Padilla, 2020).

El modelo de Calidad Total propuesto por Deming representa un hito significativo en la gestión de la calidad y la mejora continua. En contraste con enfoques anteriores que culpaban a los trabajadores por errores y deficiencias en los productos o servicios, Deming adoptó una perspectiva más holística y sistémica. Su enfoque se centraba en la optimización de procesos en lugar de señalar la ineptitud de los trabajadores como la causa principal de los problemas de calidad. En el corazón del modelo de Deming se encuentra la idea de que la calidad no es el resultado de acciones individuales, sino más bien el producto de sistemas y procesos bien diseñados (Tramontana, 2023).

Juran, otro destacado experto en gestión de la calidad, amplió el enfoque más allá de la mera optimización de procesos. Su enfoque se centraba en establecer metas organizacionales claras y luego implementó tres procesos gerenciales específicas las cuales son “Planeación de Calidad, Control de Calidad y Mejora de la Calidad”. Asimismo, para Juran, la calidad no era simplemente la ausencia de defectos, sino la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente de manera consistente (Austin Community College, 2022).

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Vargas, et al (2023) Quito, en su tesis “Calidad de servicios educativos en los centros de formación de educación superior” La calidad educativa en muchos países ha presentado dificultades debido a políticas gubernamentales, factor económico o desmotivación frente a la modalidad educativa remota o no presencial, en muchos casos este tipo de enseñanza no

cuentan con los estándares de calidad adecuada, también otro factor importante los contenidos curriculares para mejorar el contexto de la enseñanza para que los estudiantes incrementen sus expectativas de aprendizaje potenciando el desarrollo de habilidades prácticas y sociales. El objetivo generar un análisis mediante una revisión sistemática sobre la calidad de servicios en los centros de formación de educación superior, donde se utilizaron 45 artículos de los buscadores Scielo, Ebsco, Dialnet y Scopus. Criterio de inclusión se basó en trabajos relevantes, nivel de realidad admisible, relación directa con el tema de investigación, disposición de artículo completo. Como conclusión, existe muchos factores que afectan la calidad de la educación, estos incluyen: financiamiento, capacitación de maestros, participación de los estudiantes, plan de estudios y más.

Lapo (2018) en su tesis de maestría, Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. Tuvo como objetivo Evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados. Como hipótesis se planteó que los directivos de la Unidad educativa tienen la percepción de que la deserción estudiantil desde el año 2005 al 2011 se debe a la forma de la gestión administrativa. Para realizar esta evaluación se realizó un análisis de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial, por lo tanto, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo deductivo. Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas cuestionarios y fichas de entrevistas y se ha empleado la estadística para análisis de resultados, producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Flores (2017) es su tesis de maestría, Gestión Educativa del director y Desempeño Docente en el IST Amazónico, Tarapoto San Martín, 2017, se planteó como objetivo Determinar la relación entre la gestión educativa del director y el desempeño docente en el IST Amazónico, Tarapoto San Martín, El diseño que se utilizó fue el descriptivo correlacional. Obteniendo como resultados que en este diseño se midió la relación existente entre dos variables en un determinado contexto; empleando como muestra 42 profesores. La relación entre la gestión educativa del director y el desempeño docente en el IST Amazónico, Tarapoto San Martín, 2017; es significativa; lo que indica que Chí Cuadrado por fórmula estadística es (45.063), mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.592), demostrando que las variables son dependientes; lo que significa que depende del nivel de gestión del director, para que exista un buen rendimiento de los docentes en su trabajo pedagógico.

Riveros y Santos (2020). Trabajo de investigación: administración educativa y percepción de la calidad del servicio educativo I.E. M.^a 5080 “Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020”, se inició para determinar la relación entre las variables presentadas. "La teoría de la gestión puede considerarse como un conjunto organizado de principios y leyes que rigen la forma en que operan las organizaciones, aplicados para guiar y determinar cómo deben operar y cómo deben gestionarse para aumentar la eficiencia y la eficacia. La educación en el servicio es ahora indiscutible" Losada (2007). Nuestro objetivo es presentar información general sobre la complejidad, objetivos, metodología, muestreo, herramientas de recolección de datos, investigaciones previas y definir su validez y confiabilidad de la construcción del panorama del problema. Alfa de Cronbach, donde se consigue una fiabilidad muy alta. Utilizamos estadística descriptiva e inferencial en la recolección de datos junto con

prueba de hipótesis. La investigación tiene un marco con enfoque cuantitativo y es de nivel básico: correlación descriptiva; Investigación transversal no experimental. Se utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos, la muestra estuvo compuesta por 04 directivos, 58 docentes, 45 estudiantes de primaria, 205 estudiantes de secundaria, 13 administrativos, 180 padres de familia; El instrumento pasó por un proceso de validez y confiabilidad antes de ser puesto en uso.

1.3. Referentes teóricos del modelo teórico.

1.3.1. Fundamentación teórica de la gestión educativa.

La gestión siempre se apreció en el campo empresarial y por los logros alcanzados hicieron que se aplicara a otros campos de la actividad humana, llegando así a la educación.

Se entiende que gestión son un conjunto de actividades de conducción de recursos, procesos, actividades que se realizan para lograr objetivos.

Gestión educativa

Con respecto a la gestión educativa se hizo mención a varios autores. Entre ellos se destacó a:

Alvarado (1999), afirmó “La gestión educativa es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p.17).

En el caso de la educación, Vega (2020) define la gestión educativa como el conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que permiten llevar a la práctica la teoría explicativa de la conducción de la educación, es decir, son las estrategias que posibilitan la administración del desarrollo de la educación. Barba y Delgado (2021) exponen como gestión educativa las acciones desplegadas por los gestores que dirigen amplios espacios

organizacionales de un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente como proceso sistemático.

De la afirmación de Alvarado, se menciona que, gestión educativa, es utilizar un conjunto de técnicas en el adecuado uso de los recursos humanos, materiales y financieros en las actividades que se realizan durante el año escolar.

La gestión educativa es el aspecto clave para el logro de los aprendizajes, donde los estudiantes sin distinción alguna logren aprender y donde la comunidad educativa participe de manera colectiva en la conducción de la institución. La gestión educativa es la capacidad que tiene la institución en la dirección de sus procesos, recursos y toma de decisiones, con el fin de la mejora permanente del proceso enseñanza- aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atiende.

Para que la gestión educativa en una institución sea de calidad, debe existir una adecuada dirección de sus procesos, recursos y toma de decisiones con el propósito de la mejora continua de la enseñanza - aprendizaje que redundará en la formación integral de los estudiantes a los que brinda servicio.

En este sentido, de los autores mencionados anteriormente la gestión educativa es la ejecución de acciones en el manejo de recursos humanos, materiales , financieros y actividades institucionales para alcanzar los objetivos planteados en el proyecto educativo institucional, pero la gestión no sólo debe centrarse en la administración de recursos, también en el aspecto pedagógico y además la institución educativa tiene que ser eficiente para dirigir sus procesos, recursos, toma de decisiones, todo en función de la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje y el logro de la formación integral de los estudiantes, dentro de un

ambiente donde la comunicación sea constante y haya respeto entre todos los miembros de la institución, y en la que se dé importancia al capital intelectual por lo cual el conocimiento unido a la experiencia debe ser difundido en beneficio de la institución misma, y contar además con un personal que promueva el cambio.

Para que una gestión educativa sea estratégica debe profundizarse a partir de los ciclos de mejoramiento constante de procesos y evaluación.

Procesos de gestión educativa

Es el conjunto de acciones necesarias para el eficiente desarrollo de la acción educativa.

Uno de los procesos de gestión, la planificación, la cual se basa en priorizar en función de la importancia de los problemas y de conducir a la institución educativa hacia su transformación.

Planificación estratégica

El Planeamiento Estratégico es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Dimensiones de gestión educativa

En la vida cotidiana de una institución educativa interactúan diversos elementos, como, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la institución (directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo, padres de familia),

Dimensión institucional

La organización interna es fundamental para la buena marcha de una institución educativa. Esta dimensión permite conocer cómo se organizan internamente los docentes, directivos, cuáles son sus tareas, sus funciones y como se interrelacionan en el quehacer

diario cuando asumen sus funciones, cuando realizan las diversas actividades programadas y en qué medida asumen la identidad de la institución, que es la razón de ser y que se encuentra plasmada en el proyecto educativo institucional, la que va a permitir lograr los objetivos propuestos.

En el campo institucional se consideran aspectos importantes para el buen funcionamiento de una institución educativa; cómo se organiza el director con sus colaboradores y como esta organización debe ser eficaz, también se refiere a las relaciones interpersonales, las mismas que deben ser favorables entre todos los miembros de la comunidad educativa, asimismo sobre la toma de decisiones, las que deben darse en base a la participación democrática de todos los actores de la institución educativa.

Dimensión pedagógica

Los procesos de enseñanza aprendizaje, la programación curricular teniendo como base el enfoque por competencias, las estrategias didácticas de enseñanza aprendizaje, los procesos pedagógicos, la evaluación, el clima áulico, los materiales a utilizar en el aula, así como la labor y actualización docente conforman la dimensión pedagógica.

Dimensión administrativa

La dimensión administrativa se refiere a la gestión de recursos, que es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos educativos; humanos, materiales y financieros. El recurso humano es el más valioso para el logro de los objetivos de una institución y considera algunas acciones como la asignación y evaluación de funciones, y también el monitoreo. En lo que respecta a los recursos materiales se tiene los bienes corrientes y los bienes de capital.

En cuanto a recursos financieros comprende gastos, financiamiento y todo el manejo contable financiero, también comprende documentos legales como cumplimiento de normas.

Además, la gestión de los recursos debe estar en función al logro de aprendizajes de los estudiantes y formación integral de los mismos.

Gestión de calidad

En la actualidad se necesita que los directivos realicen una gestión de calidad, para ello deben ejercer un liderazgo pedagógico, tener una visión de futuro, ser innovadores, manejar los enfoques y procesos de gestión y sobre todo tener vocación de servicio, así como también plantearse objetivos como lograr la transformación de la educación y de su gestión misma.

Modelos de gestión

Los modelos de gestión educativa permiten que la ejecución de los procesos sea sumamente buena, con el fin de lograr la eficiencia en la gestión de los servicios. Según su modelo tiene su ámbito de efectividad, así como sus limitaciones las que son superadas por el modelo anterior, son siete modelos de gestión que a lo largo del tiempo han ido orientando el cambio institucional.

1.3.2. Fundamentación teórica de la calidad del servicio

Calidad

En Feigenbaun (2011) en el año 1961 publica el libro *Principios de calidad*, en donde explica sus ideas sobre estos, atribuyéndosele la paternidad de la base teórica de la Calidad, Feigenbaun, ya en la década de los cuarenta, desarrollo los conceptos de coste de la calidad y de control de la calidad, y acentuó la importancia del cliente en la definición de la calidad, ya para los años noventa; sus ideas se pueden sintetizar en la siguiente figura.

Feigenbaun (2011) afirma: “La calidad es un nivel de valor agregado, en donde todo depende de las demandas y expectativas de la calidad, que están en un perpetuo cambio”

(p.27). Explicando que la calidad es lo que los clientes dicen que es, que es una forma de administrar, que exige una mejora continua y que la calidad se hace realidad mediante un sistema de gestión interrelacionado con los clientes y los proveedores.

En la década de 1970 con la crisis del petróleo, surgió la necesidad de mayor competencia, sobre todo de países con escaso petróleo, como lo es Japón, que comienza a imponer el concepto de calidad integral para satisfacer la necesidad de los clientes mejor que sus competidores a nivel mundial, cuando se creía que Japón abarcaba casi toda la sabiduría que existía sobre el *management*.

Si los sistemas de medición realmente facilitan el proceso de control de calidad, al monitorear y tomar decisiones importantes. Los problemas con el diseño e implementación de los sistemas de medición de desempeño y problemas con el análisis, usos de la información producida por las mediciones; son los dos temas claves que inhiben los sistemas de medición de desempeño respecto a alcanzar su potencial completo o excelencia. (Guerra, 2007).

Otro enfoque es el de Crosby (2008) es donde expresa que la medida de calidad es el coste de no conformidad en lugar de índices, que no sólo hay que fijarse en los índices económicos de rendimiento, sino que es incluso más importante evitar la conformidad.

Surge un distanciamiento del enfoque que se da a la calidad en Occidente y en Oriente, que se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 1. Distanciamiento entre Occidente y Oriente

Occidente	Oriente
Aseguramiento de la calidad	Enfoque más humano
Especialistas resuelven los problemas	Concepto de calidad extendido a todo el personal
Prevención de defectos	Conocimiento de la estadística como instrumento
Desarrollo de auditorías de la calidad	Implantación de grupos y círculos de calidad para solucionar las causas que motivan los problemas.

Fuente: Crosby (2008).

Según Crosby el fabricante menosprecia al cliente hasta los años setenta, siendo el cliente el enemigo al que hay que manipular y derrotar. A partir de esa década aparece la necesidad de que el control de la calidad funciona dentro de las fábricas y la actitud de los fabricantes hacia el cliente cambia radicalmente

Calidad del servicio

Ishikawa (2003) refiere que la calidad se aplica en el lugar de trabajo y este se entiende como una calidad integral que involucra a todos, tanto a gerentes como a trabajadores de la misma manera. Cuando ambos agentes entiendan la importancia de esta cultura, se mejorará la cooperación y eficacia en la organización.

En este contexto, la necesidad de la calidad, en base a un modelo, se torna una prioridad en la planeación. Ishikawa (2003) afirma:

A quality plan should let employees self-regulate their own work and steer them in the direction where their efforts will make the most impact. Management should also illuminate the areas where its employees are weak and encourage teams to pursue excellence in their tasks. (p.44)

Según Ishikawa, (Un plan que mejore la calidad debe dejar que los empleados autorregular su propio trabajo y dirigir en la dirección en que sus esfuerzos harán el mayor impacto. La administración también debe iluminar las zonas en las que sus empleados son débiles y animar a los equipos a buscar la excelencia en sus tareas).

Las ventajas de un plan que mejore la calidad, en base a un modelo, dan una confianza a los clientes, consumidores y trabajadores de la empresa; evita repeticiones innecesarias en los procesos y ayuda a clasificar objetivos, minimizando la indecisión, facilitando la toma de decisiones y el cumplimiento de los tiempos de respuestas pactados; permite controlar los suministros, evita gastos innecesarios y rentabiliza en trabajo. Sáez y Gómez (2006).

Deulofeu (2002), afirma: “El modelo SERVQUAL mide la calidad percibida por el consumidor como resultado de la diferencia entre lo que este espera de un servicio (expectativas) respecto a lo que realmente a percibido en el momento de obtener el mismo (percepción)” (p.50). Este modelo ofrece una visión integral de la organización y que puede ser utilizado para determinar cómo estos diferentes métodos encajan entre sí y se complementan entre sí. El modelo puede ser utilizado en conjunción con cualquier número de estas herramientas, basado en las necesidades y en función de la organización, como un marco general para el desarrollo sostenible.

Metodología. -

La cuantificación de la calidad que el cliente percibe de un servicio no es tarea fácil. Se requiere de herramientas que ayuden a las empresas a comprender mejor el significado de valor para el cliente, así como el grado en que sus esfuerzos están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los mismos (Zeithmal, et al 2007).

a) Dimensiones y aplicación al modelo

Se define la calidad de servicio como la amplitud de las discrepancias o diferencias existentes entre las expectativas o deseos y sus percepciones, y para ello se utilizan los diez criterios valorativos, que se agrupan en dimensiones, que por la existencia de correlación demostrada se reducen a cinco, como se muestra en la siguiente figura.

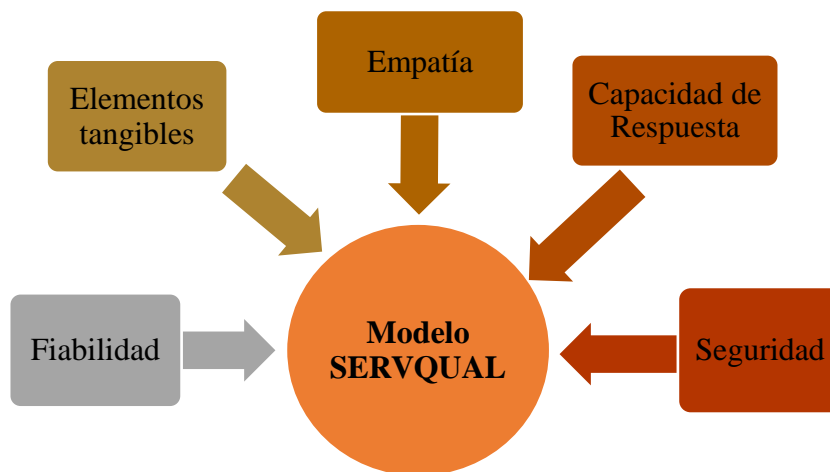


Figura 1. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Fuente, Deulofeu (2002), elaboración propia.

Basándose en estas cinco dimensiones, se elaborarán 8 indicadores que permitirán medir las expectativas y percepciones de los usuarios. Estos 8 indicadores son unas declaraciones, por un lado, respecto a las expectativas que tienen los usuarios sobre las empresas de servicios que se consideran excelentes en un sector determinado, y, por otro lado, respecto a

la calidad percibida de una empresa en concreto del sector analizado. Por otro lado, también se pide, mediante otro cuestionario, que el usuario ponga prioridades sobre las 5 dimensiones analizadas, para así poder ponderar los resultados.

b) Utilización de indicadores

Los indicadores tienen básicamente dos finalidades, medir las variables claves del éxito y facilitar la definición de objetivos concretos. Los indicadores de actividad miden la cantidad, la calidad la eficiencia y la eficacia de las actividades realizadas y a su vez pueden analizar la eficacia y eficiencia de los procesos para introducir medidas correctoras o eliminar las actividades que no aportan valor añadido (Deulofeu, 2002).

Hay que ir con cuidado en el uso de indicadores, puesto que un exceso de ellos puede ser costosos y poco eficaz y puede llevar a una mala toma de decisiones por parte del sistema de gestión, o sencillamente a no tomar decisiones correctoras; que sean adecuadas al objetivo de la medición; objetivos es decir que no den lugar interpretaciones heterogéneas; claros, que no den lugar a equívocos; que tengan un coste de obtención aceptable; que sean estratégicos; cualidades a largo plazo; y precisos, que tengan un margen de error aceptable.

c) Aplicación del modelo

La puntuación que se utiliza es una escala de 7 puntos para cada declaración, de forma que 7 es “muy de acuerdo” y 1 significa “muy en desacuerdo”. También se añade otro apartado en el que el cliente consultado pondera la importancia relativa de las dos dimensiones, teniéndose que ponderar su importancia relativa en base a cien (Zeithmal, Parasuraman y Berry, 2007).

El instrumento SERVQUAL será llevado a la práctica por los investigadores de esta tesis, como comprobar su utilidad en sector agroindustrial especializado en brindar servicios a

productos agroexportables, esperando unos resultados satisfactorios para el objetivo que se persigue, medir la calidad percibida del servicio.

Además del objetivo descrito, también tiene otras aplicaciones. En concreto se destacan las siguientes:

- Comparar las expectativas y percepciones de los clientes a lo largo del tiempo.
- Comparar las puntuaciones de una empresa con las de un competidor.
- Examinar segmentos de clientes que poseen diferentes percepciones sobre la calidad.
- Evaluar las percepciones de los clientes internos (personal) sobre la calidad.

1.4. Bases conceptuales

Aseguramiento de la calidad: Actividades diseñadas para preservar y elevar de forma constante el estándar de excelencia logrado por la organización, generando la seguridad de que se satisfarán los estándares de calidad requeridos (UNSA, 2024).

Autoevaluación: Proceso de evaluación centrado en el mejoramiento de la calidad, llevado a cabo internamente y de forma autónoma por las instituciones o programas educativos, con la participación activa de sus miembros y partes interesadas (Ortega, 2024).

Calidad de educación: Es el grado de instrucción ideal que las personas deben alcanzar para hacer frente a los desafíos del desarrollo humano, participar plenamente en la vida ciudadana y seguir adquiriendo conocimientos a lo largo de toda su existencia (INEE, 2024).

Comité de calidad: Grupo compuesto por diversos participantes de la institución educativa, provenientes de diferentes áreas, especialidades, opciones ocupacionales o programas (incluyendo representantes de autoridades, profesores, estudiantes, graduados, personal administrativo y partes interesadas), cuyo propósito es liderar el proceso de autoevaluación con el objetivo de lograr la acreditación (Bassignana, 2024).

Estándar: Un conjunto organizado que define los estándares de calidad específicos que las instituciones o programas deben alcanzar para obtener la acreditación. Estos criterios están delineados en factores que impactan en su calidad (UNSA, 2024).

Evaluación externa con fines de acreditación: Examinación, estudio y evaluación llevados a cabo por una Entidad Evaluadora autorizada por el SINEACE, dirigidos a las instituciones educativas o programas, con el fin de determinar si se cumplen los estándares establecidos, lo que permite corroborar la presencia o ausencia de evidencia del cumplimiento (UNSA, 2024).

Factor: Inconstantes o conjunto de inconstantes que describen a una dimensión y afectan la calidad de las instituciones educativas, áreas, especialidades o programas (Pérez, Factor - Qué es, definición y concepto, 2021).

Grupos de interés: Organizaciones o personas como empleadores, gobiernos regionales, gobiernos locales, asociaciones profesionales y miembros de la sociedad civil que obtienen beneficios indirectos de los servicios educativos y, por lo tanto, establecen estándares de calidad (Grégoire, 2023).

Innovación: Se trata de la implementación de un producto (bien o servicio) nuevo o notablemente mejorado, un proceso, un método de comercialización novedoso o una nueva estructura organizativa en las operaciones internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones externas (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023).

Proceso: Un conjunto de operaciones y actividades llevadas a cabo de manera secuencial por la institución con el propósito de transformar y/o mejorar continuamente sus operaciones y

resultados. Estas acciones se ejecutan de manera sistemática y progresiva para impulsar el desarrollo y la evolución constante de la organización (Etecé, 2021).

Aprendizaje dialógico: El aprendizaje dialógico surge de un diálogo equitativo, es decir, se produce cuando varias personas participan en un intercambio de ideas fundamentado en la búsqueda de la validez, no en el ejercicio del poder (Pérez, 2021).

Proyecto Educativo Institucional (PEI): Es un documento que establece la misión, visión, valores, objetivos, políticas y estrategias de una institución educativa. Es un marco de referencia que guía el quehacer educativo de la institución, delineando su identidad, propósitos y acciones para lograr una formación integral de los estudiantes (Ríos, Proyecto Educativo Institucional – PEI., 2023).

Proyecto Curricular Institucional (PCI): Es un documento que detalla los lineamientos, principios, objetivos, contenidos y metodologías pedagógicas que orientan la planificación y desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje en una institución educativa. el PCI se centra específicamente en el diseño y la implementación del currículo escolar, adaptándolo a las características y necesidades particulares de la comunidad educativa (MINEDU, 2023).

Plan Anual de Trabajo (PAT): Es un documento que establece las actividades, proyectos y tareas específicas que una organización, departamento o equipo tiene planificado realizar durante el transcurso de un año calendario. El PAT es una herramienta de gestión que permite estructurar y organizar las acciones a llevar a cabo para alcanzar los objetivos estratégicos y operativos de la entidad (Ríos, 2023).

Plan de Supervisión Educativa (PSE): Es un documento que establece las estrategias, actividades y procedimientos que un equipo de supervisión educativa tiene previsto llevar a

cabo para monitorear y evaluar la calidad del proceso educativo en una institución o sistema educativo determinado. Este plan se centra en la supervisión de diferentes aspectos del quehacer educativo, como la enseñanza, el aprendizaje, la gestión escolar y el clima organizacional, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora que contribuyan al desarrollo y la mejora continua de la educación (Rodezno, 2020).

1.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables Gestión educativa

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Independiente Gestión educativa	Alvarado (1999), afirmó “La gestión educativa es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p.17).	Proyecto Educativo Institucional (PEI)	Diagnóstico Identidad Propuesta pedagógica Propuesta de gestión	Cuestionario
		Proyecto Curricular Institucional (PCI)	Problemática pedagógica Programa curricular diversificado Lineamientos generales	
		Plan Anual de Trabajo (PAT)	Planeamiento educativo Programa de actividades a corto plazos	
		Plan de Supervisión Educativa (PSE)	Planificación Organización Ejecución Monitoreo evaluación Evaluación	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de variables Calidad del servicio

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Dependiente Calidad del servicio	Oferta de valor especializada para productos perecibles con la finalidad de ser exportados, la cual requiere de atributos como la fiabilidad, elementos tangibles, adaptación, capacidad de respuesta y seguridad, para poder cumplir con las expectativas de la demanda.	Fiabilidad	-Número de clientes repetitivos -Número de retrasos/Total de pedidos. -Tipo de certificaciones obtenidas.	Cuestionario
		Elementos tangibles	-Características de las instalaciones -Tipo de materiales entregados	
		Adaptación	-Tipo de mercado -requerimientos	
		Capacidad de respuesta	-Nivel de accesibilidad -Número de consultas resueltas/Número total de consultas. -Tiempo de respuesta	
		Seguridad	-Nivel de seguridad	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la Investigación

El tipo de investigación fue Descriptiva-correlacional basada en estudios de medición de variables independientes a partir de los datos obtenidos.

La presente investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala: “Se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición y el análisis, para probar teorías” (p. 120).

Esta investigación fue de tipo sustantiva y tiene como finalidad determinar la calidad de servicio en las instituciones privadas del nivel superior tecnológico, se optó por el descriptivo correlacional, utilizando para la recolección de datos el uso de cuestionarios de las dos variables.

2.2. Población y Muestra

Están conformada por las unidades de análisis, textos, trabajos de investigación, documentos, publicaciones especializadas (revistas), relatos, etc.

La población de la presente investigación estuvo conformada por 77 colaboradores, la muestra es no probabilística conformada por la población de estudio.

Tabla 3.

Población

POBLACIÓN	NÚMERO
1. DIRECTOR	1
2. SECRETARIA ACADEMICA	1
3. CONTADOR	1
4. JEFES DE AREA	2
5. ADMINISTRATIVOS	2
6. SERVICIO	2
7. PROFESORES	6
8. ALUMNOS	40
TOTAL	55

Elaboración propia

Muestra:

Se aplicó la siguiente fórmula para hallar la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{[e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q]}$$

N= 55

Z= 1.96

P= 0.05

Q= 0.95

e= 0.035

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{[e^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q]}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 55}{[0.035^2 * (55-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95]}$$

$$n = \frac{5.1205}{0.15925}$$

$$n = 32$$

Luego de realizar el cálculo respectivo se tiene una muestra de 32 informantes.

2.3. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario que medirá la gestión educativa con su dimensiones institucional, pedagógica, administrativa, comunitaria y la variable calidad de servicio con sus dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad, con ítems para cada cuestionario, distribuidas en cada una de ellas, las respuestas se califican con escala de Likert.

2.4. Análisis Estadísticos de los Datos

Se procedió los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 24.0 Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utiliza el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 24.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados

Objetivo uno: Conocer la situación actual de la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

Variable Independiente: Resultados de la Gestión educativa

Tabla 1.

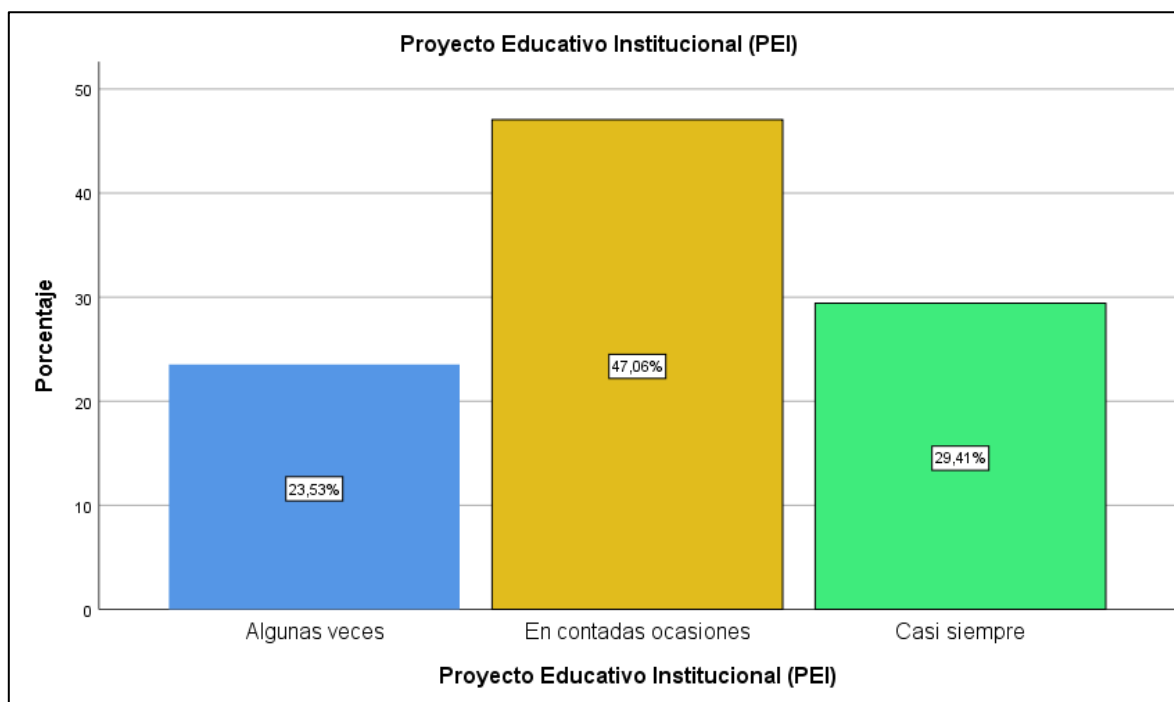
Proyecto Educativo Institucional (PEI)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	23,5	23,5	23,5
	En contadas ocasiones	15	47,1	47,1	70,6
	Casi siempre	9	29,4	29,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 1.

Proyecto Educativo Institucional (PEI)



Fuente: datos de la encuesta

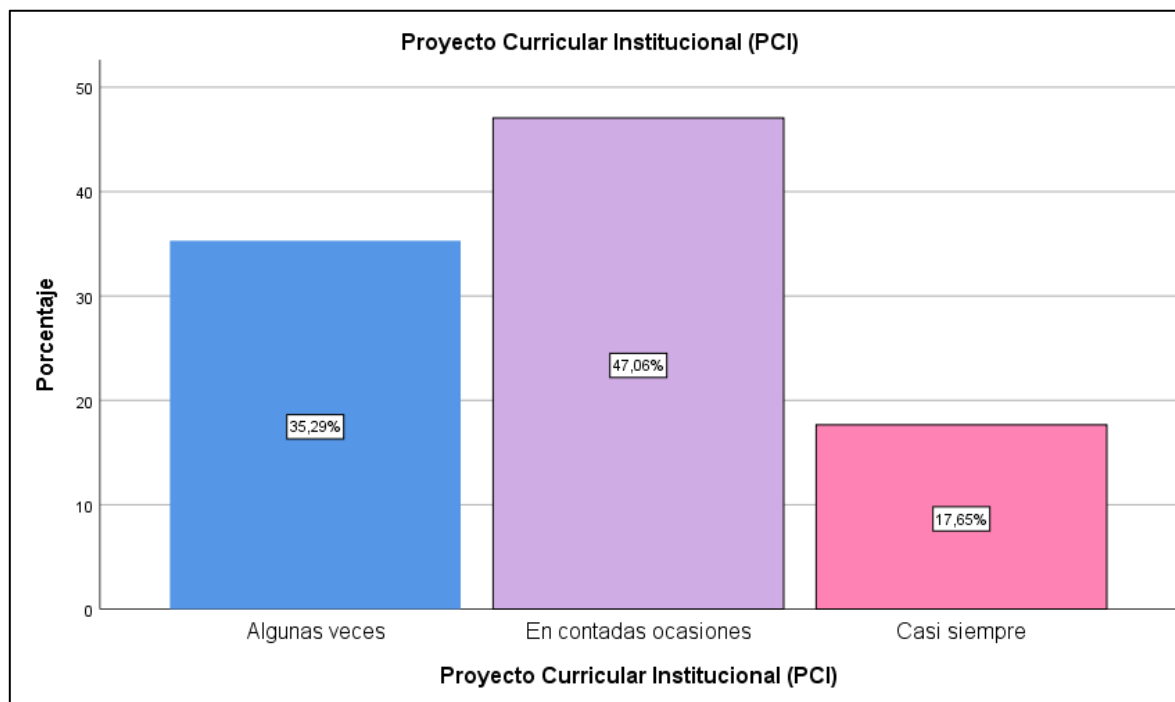
Análisis: Del 100% de encuestados el 47.1% manifiesta en Contadas ocasiones, el 29.4% responde casi siempre y un 23.5% indica algunas veces. Esto significa que el Proyecto educativo Institucional, no se da en toda su dimensión en el instituto La Católica.

Tabla 2.
Proyecto Curricular Institucional (PCI)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	12	35,3	35,3	35,3
	En contadas ocasiones	15	47,1	47,1	82,4
	Casi siempre	5	17,6	17,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 2.
Proyecto Curricular Institucional (PCI)



Fuente: datos de la encuesta

Análisis: Del 100% de encuestados el 47.1% manifiesta en Contadas ocasiones, el 35.3% responde algunas veces y un 17.6% indica Casi siempre. Esto significa que el Proyecto Curricular Institucional, no se da en toda su dimensión en el instituto La Católica.

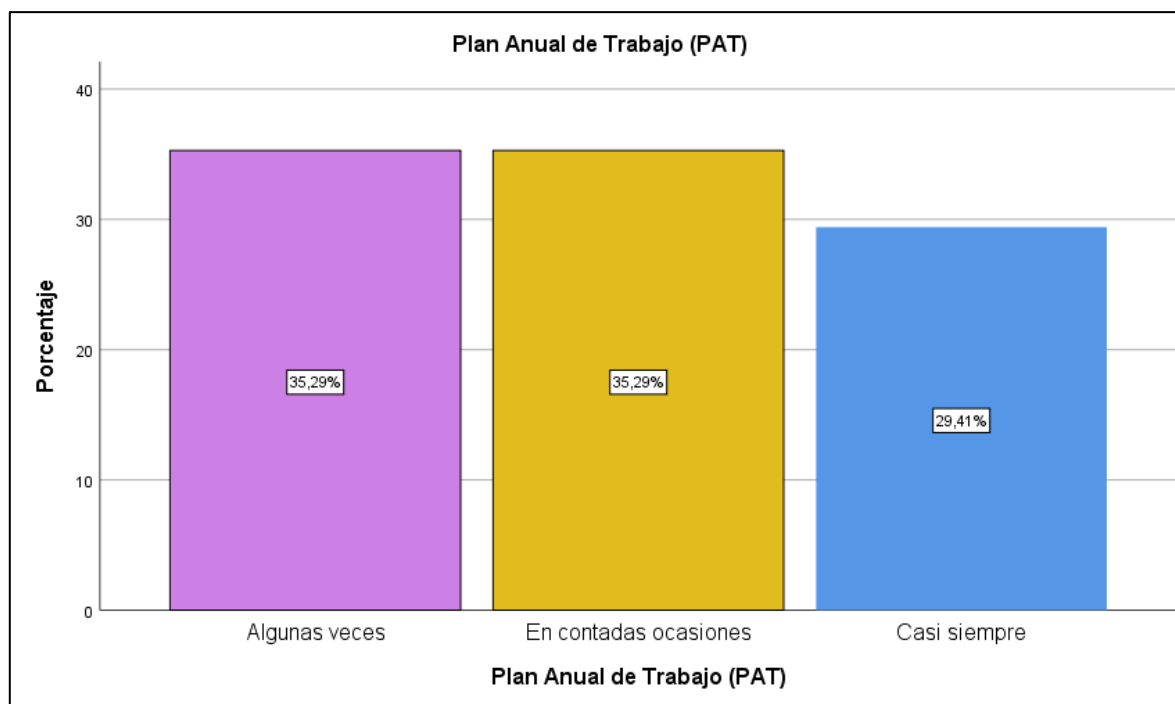
Tabla 3.

Plan Anual de Trabajo (PAT)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	12	35,3	35,3	35,3
	En contadas ocasiones	11	35,3	35,3	70,6
	Casi siempre	9	29,4	29,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 3.

Plan Anual de Trabajo (PAT)

Fuente: datos de la encuesta

Análisis: Del 100% de encuestados el 35.3% manifiesta en Contadas ocasiones, el 35.3% responde algunas veces y un 29.4% indica Casi siempre. Esto significa que el Plan Anual de Trabajo (PAT), no se da en toda su dimensión en el instituto La Católica.

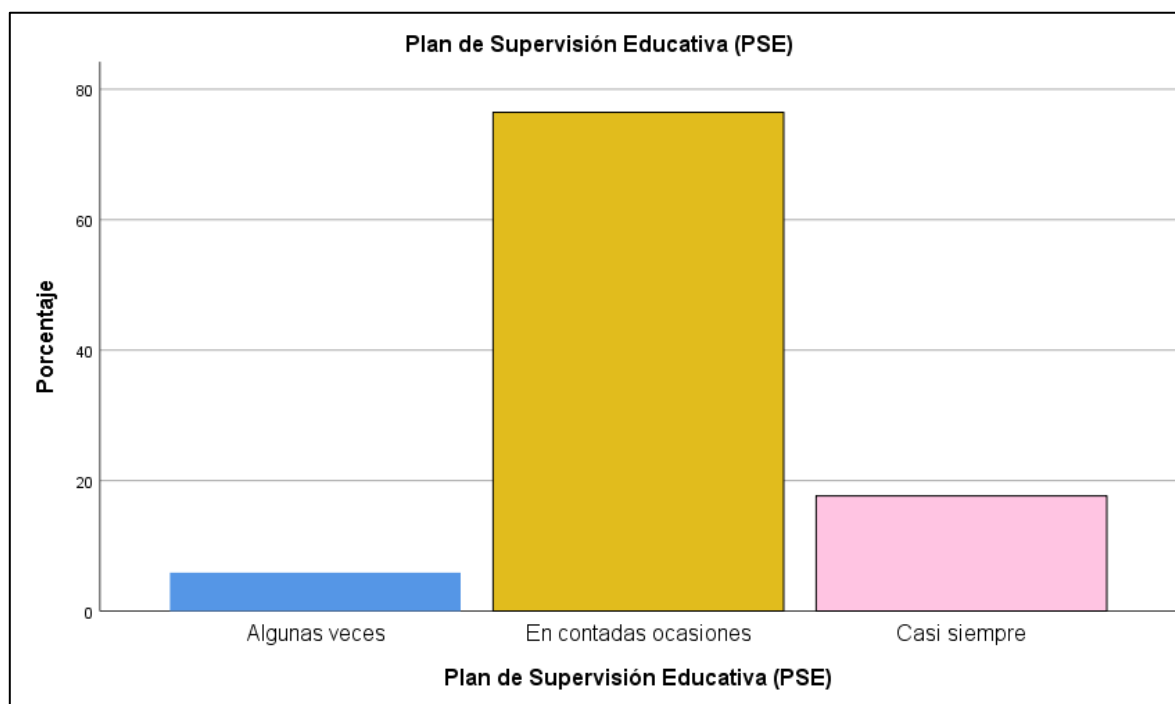
Tabla 4.

Plan de Supervisión Educativa (PSE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5,9	5,9	5,9
	En contadas ocasiones	25	76,5	76,5	82,4
	Casi siempre	5	17,6	17,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 4.

Plan de Supervisión Educativa (PSE)

Fuente: datos de la encuesta

Análisis: Del 100% de encuestados el 76.5% manifiesta en Contadas ocasiones, el 17.6% responde casi siempre y un 5.9% indica algunas veces. Esto significa que el Plan de Supervisión Educativa (PSE) no se da en toda su dimensión en el instituto La Católica.

Variable dependiente: Calidad del servicio

Los siguientes resultados fueron recabados mediante una encuesta dirigida a los estudiantes de la institución educativa La Católica.

Tabla 5.

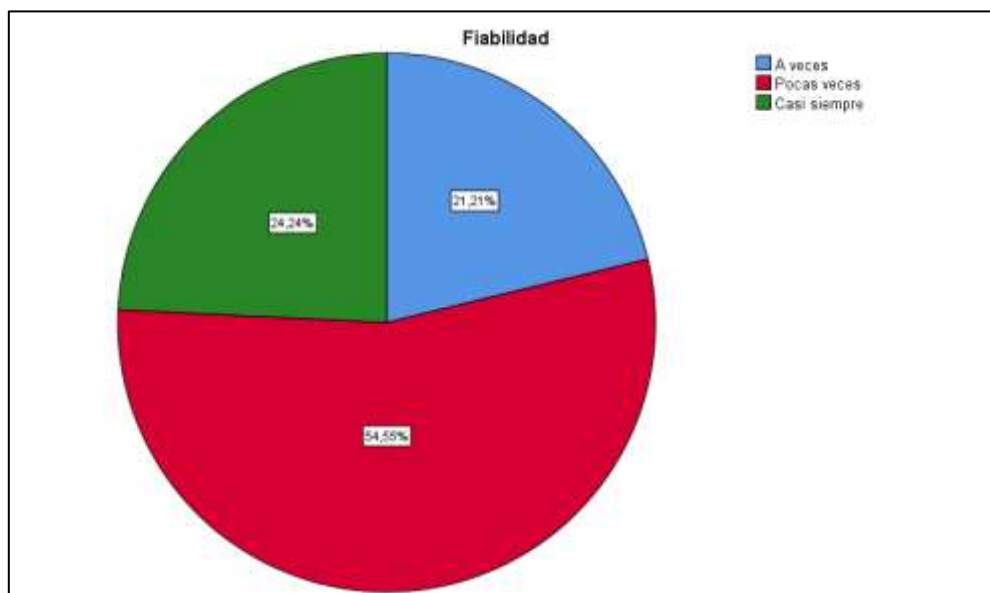
Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	21,2	21,2	21,2
	Pocas veces	17	54,5	54,5	75,8
	Casi siempre	8	24,2	24,2	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 5.

Fiabilidad



Fuente: datos de la encuesta

Análisis: Del 100% de encuestados el 54.5% manifiesta Pocas veces, el 24.2% responde casi siempre y un 21.2% indica A veces. Esto significa que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión fiabilidad no se da en todo su esplendor.

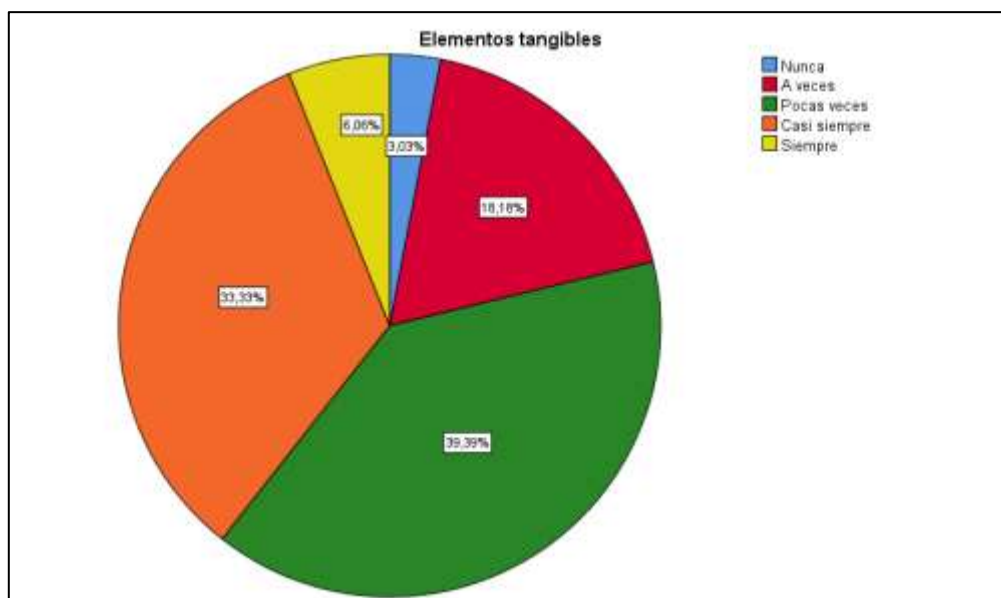
Tabla 6.

Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	6	18,2	18,2	21,2
	Pocas veces	13	39,4	39,4	60,6
	Casi siempre	10	33,3	33,3	93,9
	Siempre	2	6,1	6,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 6.

Elementos tangibles

Fuente: datos de la encuesta

Análisis: Del 100% de encuestados el 39.4% manifiesta Pocas veces, el 33.3% responde casi siempre y un 18.2% indica A veces. Esto significa que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión elementos tangibles no se da en todo su esplendor.

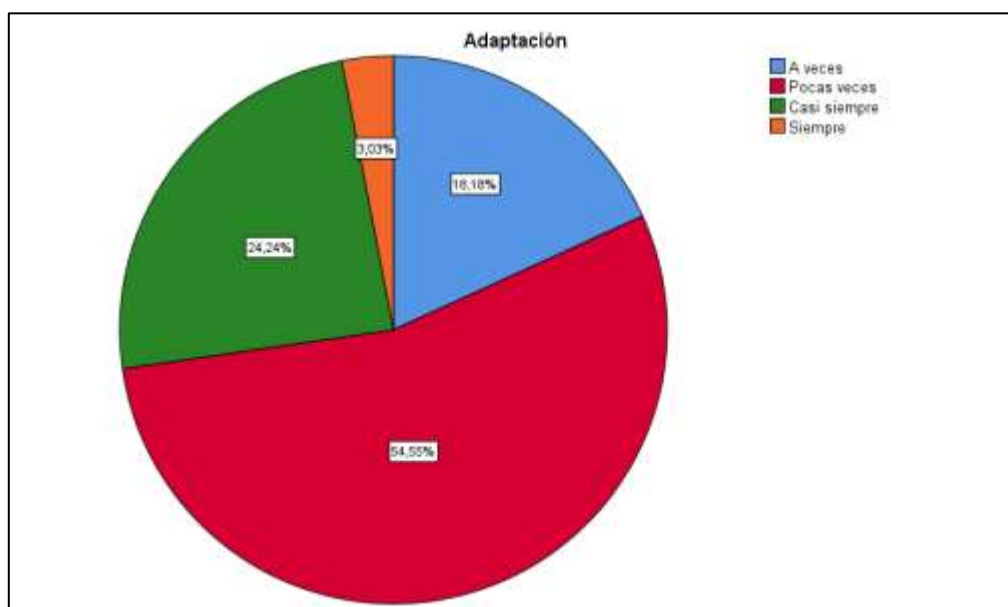
Tabla 7.

Adaptación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	18,2	18,2	18,2
	Pocas veces	17	54,5	54,5	72,7
	Casi siempre	8	24,2	24,2	97,0
	Siempre	1	3,0	3,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 7.

Adaptación

Fuente: datos de la encuesta

Análisis: Del 100% de encuestados el 54.5% manifiesta Pocas veces, el 24.2% responde casi siempre y un 18.2% indica A veces. Esto significa que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión adaptación no se da en todo su esplendor.

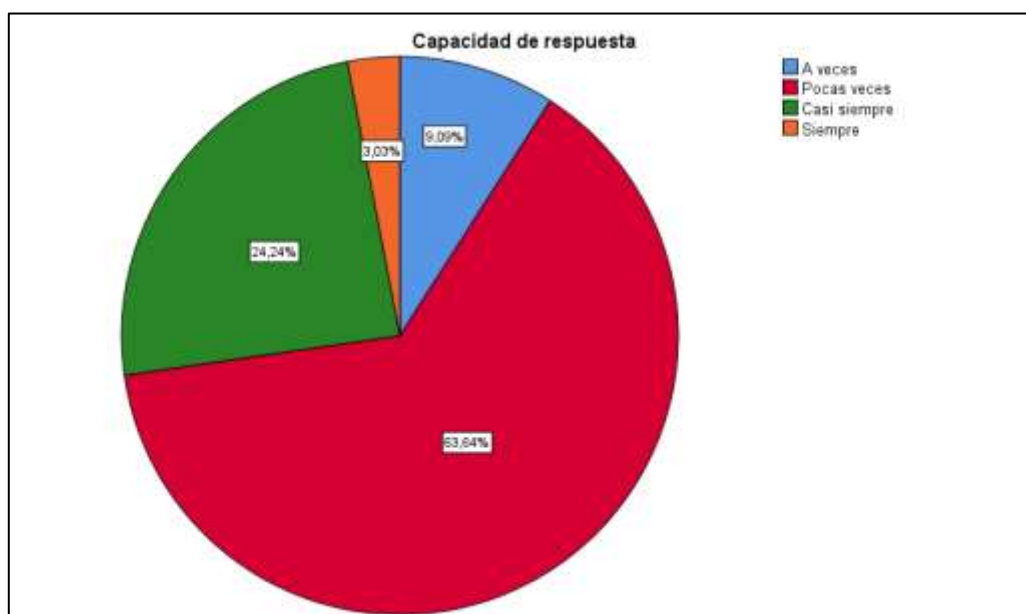
Tabla 8.

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,1	9,1	9,1
	Pocas veces	20	63,6	63,6	72,7
	Casi siempre	8	24,2	24,2	97,0
	Siempre	1	3,0	3,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 8.

Capacidad de respuesta

Fuente: datos de la encuesta

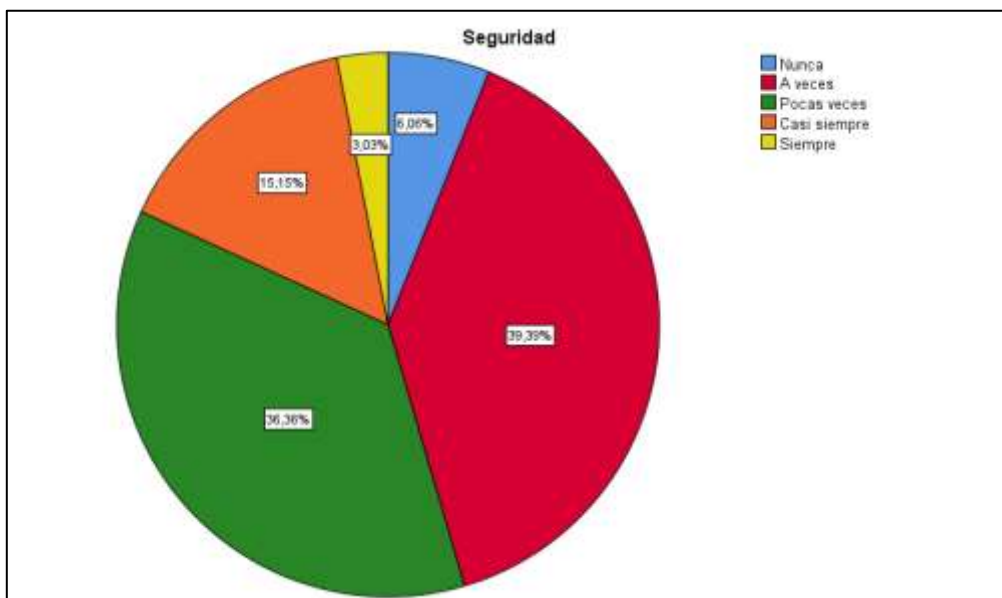
Análisis: Del 100% de encuestados el 63.6% manifiesta Pocas veces, el 24.2% responde casi siempre y un 9.1% indica A veces. Esto significa que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta no se da en todo su esplendor.

Tabla 9.
Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	13	39,4	39,4	45,5
	Pocas veces	11	36,4	36,4	81,8
	Casi siempre	5	15,2	15,2	97,0
	Siempre	1	3,0	3,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: datos de la encuesta

Figura 9.
Seguridad



Fuente: datos de la encuesta

Análisis: Del 100% de encuestados el 36.4% manifiesta Pocas veces, el 39.4% responde A veces y un 15.2 % indica Casi siempre. Esto significa que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión seguridad no se da en todo su esplendor.

Objetivo dos: Analizar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

Prueba de normalidad

Hipótesis planteadas:

H0: Los datos tienen una distribución normal (Estadística paramétrica)

H1: Los datos no tienen una distribución normal (Estadística no paramétrica)

Tabla 10.

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	0.242	32	0.023
Calidad de servicio	0.279	32	0.006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Criterio de decisión:

Si Sig. < 0.05 rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha)

Si Sig. > 0.05 aceptamos la hipótesis nula (H0) y rechazamos la hipótesis alterna (Ha)

Decisión

Como se aprecia en la tabla 13, como la muestra es mayor a 30 se analizará Kolmogórov-Smirnov donde la Sig. es 0.023 y 0.006 para las variables Gestión educativa y Calidad de servicio respectivamente, ambos son < 0.05 , es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, aplicamos estadística no paramétrica que es Rho Spearman.

Hipótesis General

H0. – La mejora de la Gestión Educativa no influye en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

H1. – La mejora de la Gestión Educativa influye en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

Tabla 11.

Correspondencia entre la Gestión educativa y Calidad de servicio

			Gestión educativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correspondencia	1.000	,344**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de servicio	N	33	33
		Coeficiente de correspondencia	,344**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

Fuente: datos de la encuesta

Interpretación: Se aprecia en la tabla 14 que la probabilidad es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, para la prueba de hipótesis nula se rechaza, H_0 La mejora de la Gestión Educativa no influye en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica y se acepta la hipótesis alterna que es la hipótesis de estudio, es decir que H_1 La mejora de la Gestión Educativa influye en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. Igualmente se aprecia que el coeficiente de correspondencia de Rho de Spearman 0,344 lo que quiere decir que existe una correspondencia positiva moderada entre la Gestión educativa y el Calidad de servicio.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto a la discusión de resultados, esta se aplicó teniendo en consideración los objetivos planteados en el presente estudio.

Objetivo uno: Conocer la situación actual de la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. Los resultados de la tabla 4. que el Proyecto educativo Institucional, no se da en toda su dimensión en el instituto La Católica. Con respecto a la Calidad del servicio la tabla 8 muestra que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión fiabilidad no se da en todo su esplendor. La Tabla 9. enseña que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión elementos tangibles no se da en todo su esplendor. Esto se contrasta con los aportes de Vargas, et al (2023) existe muchos factores que afectan la calidad de la educación, estos incluyen: financiamiento, capacitación de maestros, participación de los estudiantes, plan de estudios y más. La calidad educativa en muchos países ha presentado dificultades debido a políticas gubernamentales, factor económico o desmotivación frente a la modalidad educativa remota o no presencial, en muchos casos este tipo de enseñanza no cuentan con los estándares de calidad adecuada, también otro factor importante los contenidos curriculares para mejorar el contexto de la enseñanza para que los estudiantes incrementen sus expectativas de aprendizaje potenciando el desarrollo de habilidades prácticas y sociales

La Tabla 10. Presenta resultados donde indica que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión adaptación no se da en todo su esplendor. Esto se contrasta con los aportes de Riveros y Santos (2020). La teoría de la gestión puede considerarse como un conjunto organizado de principios y leyes que rigen la forma en que operan las organizaciones, aplicados para guiar y determinar cómo deben operar y cómo deben gestionarse para aumentar la eficiencia y la eficacia.

Con respecto a los resultados de la Tabla 11. Muestra que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta no se da en todo su esplendor. Esto se contrasta con los aportes de Lapo (2018) se debe a la forma de la gestión administrativa. Para realizar esta evaluación se realizó un análisis de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial, por lo tanto, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo deductivo. Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas cuestionarios y fichas de entrevistas y se ha empleado la estadística para análisis de resultados, producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia.

Objetivo dos: Identificar el proceso estratégico de la Gestión Educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. Con respecto a la Tabla 10. Presenta resultados donde indica que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión adaptación no se da en todo su esplendor. Esto se contrasta con los aportes de Riveros y Santos (2020). La teoría de la gestión puede considerarse como un conjunto organizado de principios y leyes que rigen la forma en que operan las organizaciones, aplicados para guiar y determinar cómo deben operar y cómo deben gestionarse para aumentar la eficiencia y la eficacia

Objetivo tres: Analizar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. Se aprecia en la tabla 14 que la probabilidad es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, para la prueba de hipótesis nula se rechaza, H_0 La mejora de la Gestión Educativa no influye en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica” y se acepta la hipótesis alterna que es la hipótesis de estudio, es decir que H_1 La mejora de la Gestión Educativa influye en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior

Tecnológico Privado “La Católica”. Igualmente se aprecia que el coeficiente de correspondencia de Rho de Spearman 0,344 lo que quiere decir que existe una correspondencia positiva moderada entre la Gestión educativa y el Calidad de servicio. Esto se contrasta con los aportes de Flores (2017). La relación entre la gestión educativa del director y el desempeño docente en el IST Amazónico, Tarapoto San Martín, 2017; es significativa; lo que indica que Chí Cuadrado por fórmula estadística es (45.063), mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.592), demostrando que las variables son dependientes; lo que significa que depende del nivel de gestión del director, para que exista un buen rendimiento de los docentes en su trabajo pedagógico.

Objetivo cuatro: elaborar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. Con respecto a los resultados de la Tabla 11. Muestra que el servicio de calidad en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta no se da en todo su esplendor. Esto se contrasta con los aportes de Lapo (2018) se debe a la forma de la gestión administrativa. Para realizar esta evaluación se realizó un análisis de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial, por lo tanto, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo deductivo. Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas cuestionarios y fichas de entrevistas y se ha empleado la estadística para análisis de resultados, producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia.

CAPÍTULO V PROPUESTA

Objetivo cuatro: Elaborar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

1. Introducción

Hoy en día las instituciones educativas en todos sus niveles tienden a superar sus problemas y desafíos debido a la planificación que realizan antes de empezar hacer sus actividades organizacionales o empresariales, en ese sentido se tiene la oportunidad cada año que empieza a realizar planes educativos que permitan contribuir a mejorar la calidad de los servicios educativos, en ese sentido el presente plan tiene como finalidad u objetivo, elaborar un plan de mejora en la Gestión Educativa que contribuya a mejorar la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

2. Análisis de la situación

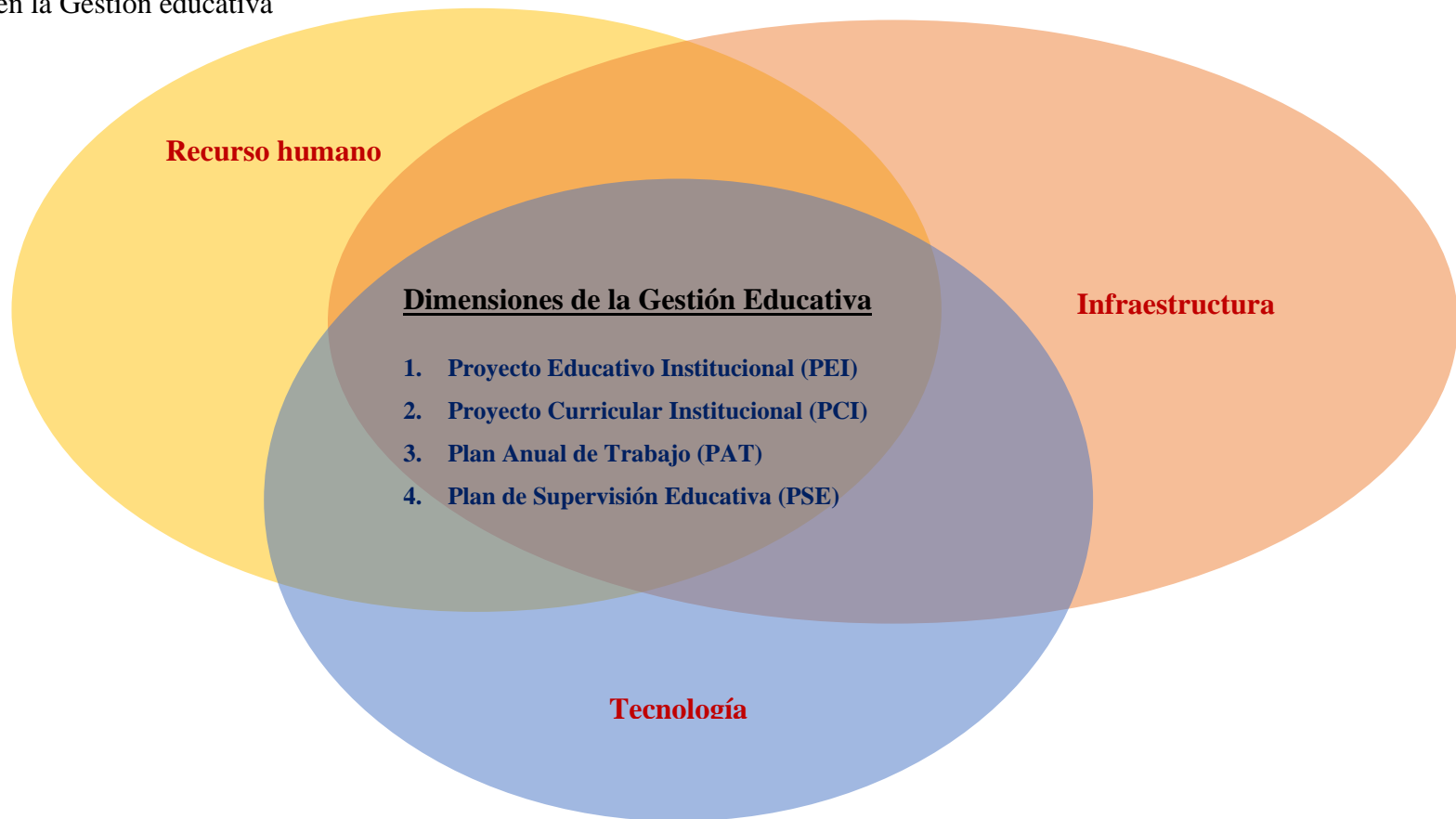
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio se deben fortalecer los siguientes elementos primarios correspondientes a la gestión educativa:

- Proyecto Educativo Institucional (PEI)
- Proyecto Curricular Institucional (PCI)
- Plan Anual de Trabajo (PAT)
- Plan de Supervisión Educativa (PSE)

Teniendo en cuenta el aporte de Alvarado (1999), quién afirmó que “La gestión educativa es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p.17). en ese sentido se presentan las siguientes actividades a mejorar los cuatro pilares fundamentales que se han planteado.

Figura 10.

Elementos en la Gestión educativa



Fuente: Propia del tesista

Análisis: En la presente figura se puede observar tres elementos fundamentales en que la I.E. debe invertir, desarrollar y /o explotar como es el recurso humano, infraestructura y tecnología, 3 activos sumamente importantes para que las cuatro dimensiones de la gestión educativa puedan tener un éxito total y de esta manera generar o mejorar la calidad del servicio educativo de la institución superior “La Católica”. Asimismo, para obtener los recursos para la inversión en estos tres pilares como son recurso humano, tecnología e infraestructura se cuenta con los aportes de las pensiones, promotoría y financiamiento bancario.

3. Planificación de actividades

Si bien es cierto que las dimensiones de la Gestión educativa como son PEI, PCI, PAT y PSE, ya están pre definidos o pre diseñados para ser adaptados las necesidades de la institución educativa, es de vital importancia considerar elementos principales para que estos planes puedan resultar efectivos, en ese sentido se plantea las siguientes actividades.

Tabla 12.

Planificación de actividades

PILARES	Acciones/actividades	Especificaciones técnicas	Periodo	Responsable	Inversión/Costo
Recursos humanos	Contratar personal con estudios de post grado	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a profesionales de experiencia por redes sociales para seleccionar currículo y examinar a postulantes. • Contratar un jurado examinador. 	Anual	Director	S/ 25,000.00
	Capacitar al personal en funciones especializadas	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar con organismos asistenciales y universidades de renombre para capacitar al personal docente, administrativo y de servicios. 			
Infraestructura	Aulas con equipos multimedia de última generación	<ul style="list-style-type: none"> • Cableado de redes internas. • Equipos de componentes de reguladores de energía. • Sistemas de emergencias. • Sistema de Control y Vigilancia • Sistema de monitoreo. 	Semestral	Director	S/ 15,000.00

Tecnología	Equipos informáticos de				
	última generación	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Multimedia. • Plataforma Informática 			
	Salas multimedia de	<ul style="list-style-type: none"> • 1 proyector • 1 equipo de computo 	Semestral	Director	S/ 20,000.00
	última generación				
TOTAL					S/. 60.000.00

Fuente: propia del tesista

Análisis: De nada sirve tratar de mejorar los planes como PEI, PCI, PAT y PSE, si no se cuenta con activos altamente competitivos como es el recurso humano, infraestructura adecuada y una moderna tecnología, hoy en día las organizaciones modernas que no cuentan con estos elementos desarrollados, actualizados tienen a desaparecer, no se puede desarrollar un Plan Educativo Institucional si no se cuenta con profesionales altamente capacitados, idóneos para el cargo, lo mismo sucede para los otros dos elementos claves.

CONCLUSIONES

Objetivo general

Mediante la aplicación de la estadística inferencial se demostró que la Gestión Educativa influye significativamente en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

Objetivos específicos

Primero: Se logró conocer la situación actual de la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”, concluyendo que la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”, se analizó a través de las dimensiones; PEI, PCI, PAT y (PSE), todos ellos con bajo rendimiento o aplicación en la institución logrando apenas un 50% de realización.

Segundo: Se logró identificar el proceso estratégico de la Gestión Educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”, teniendo cuatro pilares significativos como son: Proyecto Educativo Institucional (PEI), Proyecto Curricular Institucional (PCI), Plan Anual de Trabajo (PAT) y Plan de Supervisión Educativa (PSE), de los cuales requieren una mayor atención al conocerse que todos alcanzan un promedio del 40 al 50% de ejecución.

Tercero: Se logró analizar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. Teniendo un estadístico significativo de Rho de Spearman 0,344 lo que quiere decir que existe una correspondencia positiva moderada entre la Gestión educativa y el Calidad de servicio.

Cuarto: Se logró elaborar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La

Católica”, en la cual se desarrollan tres elementos fundamentales en que la I.E. debe invertir, desarrollar y /o explotar como es el recurso humano, infraestructura y tecnología, 3 activos sumamente importantes para que las cuatro dimensiones de la gestión educativa puedan tener un éxito total y de esta manera generar o mejorar la calidad del servicio de la institución superior “La Católica”.

RECOMENDACIONES

Primero: A los directivos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”, planificar con antelación sus proyectos educativos, curriculares, planes de trabajo entre otros cuyas actividades estén orientadas a la realidad de los alumnos, del medio en donde se desarrollan y sobre todo de las necesidades primarias las cuales deben ser atendidas como es la mejora de la calidad de la educación. En ese sentido debe existir un trabajo en equipo plana docente, directivos y profesionales con experiencia en los temas sugeridos que deseen dar su apoyo incondicional.

Segundo: A los directivos, realizar inversiones en dos aspectos fundamentales, tecnología y recurso humano, gracias a estos dos elementos esenciales, se podrá magnificar los cuatro pilares que desarrolla La “católica” para mejorar la calidad educativa.

Tercero: A los directivos y plana docente, trabajar en equipo en materia de gestión, es importante desarrollar el pensamiento holístico, es decir integrador, donde todos los elementos, componentes, áreas, sub sistemas representan una parte fundamental de todo el sistema para que pueda dar lo mejor de sí, en ese sentido estaríamos hablando de una gestión educativa altamente competitiva el cual afecta significativamente la calidad del servicio.

Cuarto: A los directivos invertir en estos tres elementos fundamentales que representan activos importantes para la organización como es el recurso humano, infraestructura y tecnología, gracias a ello se podrá mejorar o desarrollar las cuatro dimensiones de la gestión educativa como son: PEI, PCI, PAT y PSE, de esta manera se podrá mejorar la calidad de los servicios educativos.

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA

- Alvarado O. (1999). *Gestión Educativa: Enfoques Procesos*. Universidad de Lima. Perú.
- Aguilar, C., Bao, C., Y Palomino, G. (2023). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en el Instituto Superior Pedagógico “Gran Pajatén”*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/70>
- Austin Community College. (2022). *La trilogía Juran*. Obtenido de https://espanol.libretexts.org/Biologia/Biotecnolog%C3%ADa/Aseguramiento_de_la_Calidad_y_Asuntos_Regulatorios_para_las_Biociencias/02%3A_Introducci%C3%B3n_a_los_Principios_de_Calidad/2.03%3A_La_trilog%C3%ADa_Juran
- Barba, L., Y Delgado, K. (2021). *Gestión escolar y liderazgo del directivo: aporte para la calidad educativa*. *Revista educare UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 25(1), 284-309. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/270/27071219010/html/#:~:text=En%20el%20caso%20de%20la,del%20desarrollo%20de%20la%20educaci%C3%B3n>.
- Bassignana, D. (2024). *Comité de Calidad*. Obtenido de <https://opter7.cnm.es/es/el-instituto/comites-y-grupos-de-trabajo/comite-de-calidad>
- Blanco, C. (2007). Calidad en la educación: Una visión desde la Educación. *Revista de investigación*, 125-145.
- Campo, A., Y Fernández, A. (2020). *Liderazgo distribuido*. Obtenido de <https://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2022/07/Liderazgo-Distributivo.pdf>
- Casassus, J. (2000). Obtenido de Problemas de la gestión educativa en América Latina: http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001%5CFile%5Ccasassus_problemas.pdf
- Enkvist, I. (2010). *El Éxito Educativo Filandés*. Universidad de Lund. doi:http://scholar.google.com.pe/scholar_url?url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3294933.pdfYhl=esYsa=XYscisig=AAGBfm19m6Q8JJDXS-qavrxvpSHXoscM5gYnoss1Yoi=scholar
- Etecé. (2021). *Proceso*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso/>

- Flores, M. (2017). *Gestión Educativa del Director y Desempeño Docente en el IST Amazónico, Tarapoto San Martín, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12829>
- Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana. (2019). Recuperado el Octubre de 2019, de FONDEP: <https://www.fondep.gob.pe/educacion-basica-en-el-peru-situacion-actual-y-propuestas-de-politica/>
- Fullan, M. (2024). *El nuevo significado del cambio educacional*. Obtenido de <https://michaelfullan.ca/books/new-meaning-educational-change/#:~:text=Michael%20Fullan's%20The%20New%20Meaning,successful%20large%2Dscale%20systemic%20reform.>
- Grégoire, P. (2023). *Análisis de los grupos de interés: Definiciones, herramientas y técnicas*. Obtenido de <https://www.boreal-is.com/es/blog/analisis-de-grupos-de-interes/>
- INEE. (2024). *¿Qué es la Calidad Educativa?* Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/directrices-para-mejorar/que-es-la-calidad-educativa/#:~:text=La%20calidad%20del%20sistema%20educativo,%2C%20suficiencia%2C%20eficiencia%20y%20equidad.Ytext=al%20Art%3%ADculo%20Tercero%20de%20nuestra%20Carta%20Magna.>
- Kevans, M. (2023). *Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de Lima Metropolitana*. Obtenido de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2229/2575>
- Laies, G. (2011). 2° Seminario Internacional de Educación Integral. *Resultados del estudio a dos años del término del programa I. De Educación*, 13-44.
- Lapo, M. d. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>

- MINEDU. (2023). *Proyecto Curricular Institucional (PCI)*. Obtenido de <https://epperu.org/esquema-sugerido-para-el-proyecto-curricular-institucional/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Proyecto%20Curricular,Curricular%20Nacional%20y%20del%20PEI>.
- Ortega, C. (2024). *Autoevaluación*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/autoevaluacion/#:~:text=La%20autoevaluaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,sus%20logros%20durante%20el%20a%C3%B1o>.
- Padilla, P. (2020). *Estudio de la calidad del servicio en cafeterías universitarias aplicando la herramienta SERVQUAL*. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/103644/PADILLA_DOMINGUEZ_P%28161%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J. (2021). *Aprendizaje dialógico*. Obtenido de <https://definicion.de/aprendizaje-dialogico/>
- Pérez, J. (2021). *Factor - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de <https://definicion.de/factor/>
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2023). *Descubriendo el Significado de Innovación: Definición*. Obtenido de <https://cide.pucp.edu.pe/descubriendo-el-significado-de-la-innovacion-definicion-y-tipos/>
- Ríos, R. (2023). *El Plan Anual de Trabajo (PAT)*. Obtenido de <https://epperu.org/plan-anual-de-trabajo-pat-en-educacion-basica-una-herramienta-pedagogica-para-el-exito-academico/>
- Ríos, R. (2023). *Proyecto Educativo Institucional – PEI*. Obtenido de <https://epperu.org/proyecto-educativo-institucional-pei/>
- Riveros, J., Y Santos, O. (2020). *Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar*. Obtenido de <https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/147>

- Riveros, J., Y Santos, O. (2020). *Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar.* Obtenido de <https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/147>
- Rodezno, B. (2020). *Plan de Supervisión Educativa (PSE).* Obtenido de https://www.se.gob.hn/media/files/sinaseh/MODULO_IV_SUPERVISION_EDUCATIVA_CORREGIDO_2.pdf
- Saravia, G. (2023). *Gestión Educativa y Calidad en la Formación Tecnológica de un Instituto Superior Público.* Obtenido de <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/eduser/article/view/2704>
- Tramontana. (2023). *William Deming y el concepto de Calidad Total.* Obtenido de <https://www.tramontana.net/blog/calidad-total#:~:text=producci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n.-,El%20modelo%20de%20Calidad%20Total%20propuesto%20por%20Deming%20enfocaba%20su,qui%C3%A9nes%20los%20llevaran%20a%20cabo.>
- UNSA. (2024). *Aseguramiento de la calidad.* Obtenido de <https://www.unsa.edu.pe/oucalidad/preguntas-frecuentes-2/>
- Vargas, D., Tello, A., Y Lozano, M. (2023). *Calidad de servicios educativos en los centros de formación de educación superior.* Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642023000402089
- Vega, L. (2020). *La Gestión Educativa.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/270/27071219010/html/#:~:text=En%20el%20caso%20de%20la,del%20desarrollo%20de%20la%20educaci%C3%B3n.>
- Weinstein, J. (2020). *Liderazgo educativo de la escuela.* Obtenido de <https://liderazgoeducativo.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/04/Liderazgo-Educativo-en-la-Escuela.-Nueve-miradas.pdf>

ANEXOS:**ANEXO 1:****CUESTIONARIO****1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO**

Dirigido a: Alumnos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

Objetivos del cuestionario:

- Conocer la situación actual de la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.
- **Tipo de cuestionario:** Grupal y anónimo

Indicaciones: Marque con un aspa (X) o llene según corresponda

-FIABILIDAD

1. ¿Cómo calificaría usted a la fiabilidad que brinda el instituto?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

2. ¿Cuánto tiempo ha estudiado en el instituto?

Menos de 1 año	De 1 a 2 años	De 2 años a más.
----------------	---------------	------------------

3. ¿Cuánto es el tiempo que demora el instituto en responder sus consultas o solicitudes?

1 día a menos	2 días	De 3 a 7 días	De 8 a 15 días	De 16 a más días
---------------	--------	---------------	----------------	------------------

4. ¿Está de acuerdo con que las certificaciones y licencias que tiene la institución son suficientes?

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. ¿Está de acuerdo con que las enseñanzas del instituto son útiles para lo que demanda el mercado laboral?

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

-ELEMENTOS TANGIBLES

6. Marque una alternativa según su prioridad de estos aspectos en la calidad de un Instituto

Fiabilidad	Elementos tangibles	Adaptación	Capacidad de respuesta	Seguridad
------------	------------------------	------------	---------------------------	-----------

7. ¿Cómo calificaría usted la infraestructura y tecnología del Instituto?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

8. ¿Cómo calificaría usted el material que entrega el Instituto para el desarrollo de las sesiones?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

9. ¿Cómo calificaría usted el material que adicionalmente entrega el docente para el desarrollo de las sesiones?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

-ADAPTACIÓN

10. ¿Qué capacidad de repuesta tiene la empresa frente a sus requerimientos?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

11. ¿Qué tipo de estilo de vida considera que tiene?

a) Sofisticado(a)	b) Progresista	c) Moderno (a)	d) Formalista	e) Conservador (a)	f) Austeros (as)
----------------------	-------------------	----------------	---------------	--------------------	------------------

12. ¿Alguna vez ha solicitado o sugerido el cambio de un docente?

Nunca	Alguna vez	En contadas ocasiones	Casi siempre	Siempre
-------	------------	--------------------------	--------------	---------

13. ¿Está de acuerdo con que el docente explore y adapte sus planes de sesión para mejorar el aprendizaje?

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
--------------------------	--------------------	------------------------	-----------------	----------------------------

-CAPACIDAD DE RESPUESTA

14. ¿Cómo calificaría usted la Accesibilidad del instituto?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

15. ¿Qué número de consultas hizo al instituto durante un ciclo de estudios?

16. ¿Qué número de sus consultas fueron solucionadas durante un ciclo de estudios?

17. ¿Cómo calificaría usted el tiempo de respuesta para comunicarse con la institución?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

- SEGURIDAD

18. ¿Se siente seguro (a) dentro del salón de clases?

Nunca	A veces	Pocas veces	Casi Siempre	Siempre
-------	---------	-------------	--------------	---------

19. ¿Se siente seguro (a) dentro de las áreas comunes de la institución?

Nunca	A veces	Pocas veces	Casi Siempre	Siempre
-------	---------	-------------	--------------	---------

20. ¿Cuándo sale o entra a la institución se siente seguro (a) por sus afueras?

Nunca	A veces	Pocas veces	Casi Siempre	Siempre
-------	---------	-------------	--------------	---------

ANEXO 2:**CUESTIONARIO****1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTION EDUCATIVA**

Dirigido a: Directivos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

Objetivos del cuestionario:

- Identificar el proceso estratégico de la Gestión Educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica
- **Tipo de cuestionario:** Grupal y anónimo

Indicaciones: Marque con un aspa (X) o llene según corresponda

- Proyecto Educativo Institucional (PEI)

1. ¿Se identificó las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas en la Institución Educativa?

Nunca	Algunas veces	En contadas ocasiones	Casi siempre	Siempre
-------	---------------	-----------------------	--------------	---------

2. ¿Está de acuerdo con que el proyecto institucional refleja las aspiraciones y expectativas de los estudiantes?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

En total desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
------------------------	---------------	----------------------	------------	--------------------------

3. ¿Conoce la misión y la visión de la institución educativa?

Conocimiento total	Conocimiento Parcial	Desconoce Parcialmente	Desconoce Totalmente
-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------

4. ¿Ha participado activamente en la elaboración de la misión, visión, objetivos estratégicos y valores de la institución?

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

Proyecto Curricular Institucional (PCI)

5. ¿Se siente comprometido con las metas y objetivos planteados por la institución??

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

6. ¿Conoce la propuesta pedagógica de la institución educativa?

Conoce Totalmente	Conoce Parcialmente	Indiferente	Desconoce Parcialmente	Desconoce Totalmente
----------------------	------------------------	-------------	---------------------------	-------------------------

7. ¿Tiene claridad sobre el enfoque y los principios pedagógicos que orientan la práctica educativa en la institución?

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

Plan Anual de Trabajo (PAT)

8. ¿Participó en un Proyecto de Innovación Pedagógica?

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

9. ¿Tiene claridad sobre la organización de la institución educativa y los roles de todos sus actores?

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

- Plan de Supervisión Educativa (PSE)

10. Conoce el plan de supervisión educativa y el cronograma respectivo.

Totalmente	En forma parcial	Indiferente	Desconocimiento Parcial	Desconocimiento Total
------------	------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

11. Está de acuerdo con que la supervisión a los docentes es necesaria para el cumplimiento de sus deberes.

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
--------------------------	--------------------	---------------------------	-----------------	-------------------------------

12. Conoce los instrumentos, formas de supervisión y monitoreo con la debida anticipación.

Totalmente	En forma parcial	Indiferente	Desconocimiento Parcial	Desconocimiento Total
------------	------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

13. Lo(a) supervisan permanentemente para el cumplimiento de la programación curricular.

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

14. Está de acuerdo con que la supervisión influye en el cumplimiento de las normas de convivencia.

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
--------------------------	--------------------	---------------------------	-----------------	-------------------------------

15. ¿Cómo calificaría usted el nivel de planificación del instituto?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

16. ¿Cómo calificaría usted el nivel de organización del instituto?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

17. ¿Cómo calificaría usted el nivel de dirección y liderazgo del instituto?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

18. ¿Cómo calificaría usted el nivel de control y retroalimentación del instituto?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

ANEXO 3:**CUESTIONARIO****1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Dirigido a: Profesores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.

Objetivos del cuestionario:

- Identificar el proceso estratégico de la Gestión Educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica
- **Tipo de cuestionario:** Grupal y anónimo

Indicaciones: Marque con un aspa (X) o llene según corresponda

- Proyecto Curricular Institucional (PCI)

1. ¿Considera que los temas transversales seleccionados responden a las necesidades, intereses y oportunidades de aprendizaje de los estudiantes y su contexto?

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

2. ¿Conoce los objetivos del Proyecto Curricular Institucional elaborados a partir de las demandas educativas??

Totalmente	En forma parcial	Indiferente	Desconocimiento Parcial	Desconocimiento Total
------------	------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

3. ¿Ha participado en la actualización de los carteles de contenidos y valores de la institución educativa?

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

4. ¿Ha participado activamente en la diversificación del programa curricular del área y grado con el equipo de docentes de su especialidad?

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

5. ¿Tiene claridad sobre las orientaciones metodológicas generales y comunes a toda la institución educativa?

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

6. ¿Conoce las orientaciones para la evaluación de los aprendizajes, en mi institución educativa?

Conocimiento total	Conocimiento Parcial	Desconoce Parcialmente	Desconoce Totalmente
--------------------	----------------------	------------------------	----------------------

- Plan Anual de Trabajo (PAT)

7. ¿Participa en equipo de docentes para la etapa de planeamiento educativo??

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

8. ¿Toma en cuenta el Plan estratégico para elaborar el Plan Anual de trabajo?

Nunca	Algunas veces	En contadas ocasiones	Casi siempre	Siempre
-------	---------------	-----------------------	--------------	---------

9. ¿Promueve la participación de los estudiantes en la elaboración del plan anual de trabajo?

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	frecuentemente	Muy frecuentemente
-------	-----------	----------------	----------------	--------------------

10. Incluye las actividades derivadas de los proyectos de innovación y otras, en las unidades didácticas y sesiones de aprendizaje.

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	frecuentemente	Muy frecuentemente
-------	-----------	----------------	----------------	--------------------

11. Explica al inicio de cada periodo cómo se realizarán las actividades derivadas de los proyectos de innovación y otros.

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	frecuentemente	Muy frecuentemente
-------	-----------	----------------	----------------	--------------------

- Plan de Supervisión Educativa (PSE)

12. Es monitoreado de manera permanente en su labor pedagógica.

Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	----------------	---------------	-------

13. Está de acuerdo con que las capacitaciones realizadas fueron oportunas y sirvieron para mejorar su trabajo docente.

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
--------------------------	--------------------	---------------------------	-----------------	-------------------------------

14. Conoce los resultados de la supervisión educativa en forma oportuna.

Conocimiento total	Conocimiento Parcial	Desconoce Parcialmente	Desconoce Totalmente
-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------

15. Usa los resultados de la supervisión educativa para mejorar su trabajo pedagógico

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	frecuentemente	Muy frecuentemente
-------	-----------	----------------	----------------	--------------------

16. Está de acuerdo con que la supervisión educativa favorece el cumplimiento y calidad del trabajo docente

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	---------------------------	-----------------	-------------------------------

17. Está de acuerdo con que los docentes con labor destacada son reconocidos por la institución educativa.

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	---------------------------	-----------------	-------------------------------

Validación de expertos

Validación del instrumento

1. NOMBRE DEL JUEZ		AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA
2.	PROFESIÓN	DOCENTE Y ABOGADO
	ESPECIALIDAD	PROYECTOS DE TESIS
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20
	CARGO	ASESOR, GERENTE Y DOCENTE
Título de la Investigación: MEJORA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO “LA CATÓLICA”-CHICLAYO, 2020.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	LIC. RICARDO FRANCISCO CHERO SÁNCHEZ
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista() 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Diseñar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. ESPECÍFICOS -Conocer la situación actual de la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. -Identificar el proceso estratégico de la Gestión Educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. -Analizar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”. -Elaborar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “La Católica”.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Cómo calificaría usted a la fiabilidad que brinda el instituto? Escala de medición (1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	¿Cuánto tiempo ha estudiado en el instituto? Escala de medición (1) Menos de 1 año (2) De 1 a 2 años (3) De 2 años a más	A (x) D () SUGERENCIAS:

03	<p>¿Cuánto es el tiempo que demora el instituto en responder sus consultas o solicitudes?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) 1 día a menos (2) 2 días (3) De 3 a 7 días (4) De 8 a 15 días (5) De 16 a más días</p>	<p><u>A</u>() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>¿Está de acuerdo con que las certificaciones y licencias que tiene la institución son suficientes?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Me es indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p><u>A</u>() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>¿Está de acuerdo con que las enseñanzas del instituto son útiles para lo que demanda el mercado laboral?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p><u>A</u>(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Marque una alternativa según su prioridad de estos aspectos en la calidad de un Instituto</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p><u>A</u>(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>¿Cómo calificaría usted la infraestructura y tecnología del Instituto?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo</p>	<p><u>A</u>(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>¿Cómo calificaría usted el material que entrega el Instituto para el desarrollo de las sesiones?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo</p>	<p><u>A</u>(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

09	<p>¿Cómo calificaría usted el material que adicionalmente entrega el docente para el desarrollo de las sesiones?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿Qué capacidad de respuesta tiene la empresa frente a sus requerimientos?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿Qué tipo de estilo de vida considera que tiene?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Sofisticado(a) (2) Progresista (3) Moderno(a) (4) Formalista (5) Conservador(a) (6) Austero(as)</p>	<p>A(x) D ()</p>
12	<p>¿Alguna vez ha solicitado o sugerido el cambio de un docente?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Nunca (2) Alguna vez (3) En contadas ocasiones (4) Casi siempre (5) Siempre</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>¿Está de acuerdo con que el docente explore y adapte sus planes de sesión para mejorar el aprendizaje?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Totalmente en des acuerdo (2) En des acuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>¿Cómo calificaría usted la Accesibilidad del instituto?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

15	¿Qué número de consultas hizo al instituto durante un ciclo de estudios? Escala de medición (1) Totalmente en des acuerdo (2) En des acuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	A(x) D () SUGERENCIAS:
16	¿Qué número de sus consultas fueron solucionadas durante un ciclo de estudios? Escala de medición <input type="text"/>	A(x) D () SUGERENCIAS:
17	¿Cómo calificaría usted el tiempo de respuesta para comunicarse con la institución?	A(x) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D () SUGERENCIAS:
6 COMENTARIOS GENERALES TODO CLARO Y COMPRENSIBLE		
7 OBSERVACIONES Ninguna observación		

Maestro en Ciencias de la Educación con
mención en Gestión de la Calidad y
Acreditación Educativa

Mg. A. David Seclén T.
DNI: 16791063

Validación del instrumento

1. NOMBRE DEL JUEZ		AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA
2.	PROFESIÓN	DOCENTE Y ABOGADO
	ESPECIALIDAD	PROYECTOS DE TESIS
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20
	CARGO	ASESOR, GERENTE Y DOCENTE
Título de la Investigación: MEJORA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO "LA CATÓLICA"- CHICLAYO, 2020.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	LIC. RICARDO FRANCISCO CHERO SÁNCHEZ
3.2	PROGRAMA DE POST GRADO	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista() 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Diseñar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado "La Católica". ESPECÍFICOS -Conocer la situación actual de la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado "La Católica". -Identificar el proceso estratégico de la Gestión Educativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado "La Católica". -Analizar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado "La Católica". -Elaborar un plan de mejora la Gestión Educativa que contribuya en la Calidad del Servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado "La Católica".
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Cómo calificaría usted a la fiabilidad que brinda el instituto? Escala de medición (1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	¿Cuánto tiempo ha estudiado en el instituto? Escala de medición (1) Menos de 1 año (2) De 1 a 2 años (3) De 2 años a más	A (X) D () SUGERENCIAS:

03	<p>¿Cuánto es el tiempo que demora el instituto en responder sus consultas o solicitudes?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) 1 día a menos (2) 2 días (3) De 3 a 7 días (4) De 8 a 15 días (5) De 16 a más días</p>	<p>A() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>¿Está de acuerdo con que las certificaciones y licencias que tiene la institución son suficientes?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Me es indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>A() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>¿Está de acuerdo con que las enseñanzas del instituto son útiles para lo que demanda el mercado laboral?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Marque una alternativa según su prioridad de estos aspectos en la calidad de un Instituto</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>¿Cómo calificaría usted la infraestructura y tecnología del Instituto?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>¿Cómo calificaría usted el material que entrega el Instituto para el desarrollo de las sesiones?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

15	¿Qué número de consultas hizo al instituto durante un ciclo de estudios? Escala de medición (1) Totalmente en des acuerdo (2) En des acuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	A(x) D () SUGERENCIAS:
16	¿Qué número de sus consultas fueron solucionadas durante un ciclo de estudios? Escala de medición <input type="text"/>	A(x) D () SUGERENCIAS:
17	¿Cómo calificaría usted el tiempo de respuesta para comunicarse con la institución?	A(x) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D () SUGERENCIAS:
6 COMENTARIOS GENERALES TODO CLARO Y COMPRENSIBLE		
7 OBSERVACIONES Ninguna observación		


 Dr. Milord Idrogo Gálvez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. CCPL N° 02 - 6354

CARTA DE PERMISO**SEÑORA:****MARÍA CECILIA CHERO SANCHEZ**

Presidenta de la Asociación Civil de servicios educativos La Católica – Chiclayo

Yo, **RICARDO FRANCISCO CHERO SÁNCHEZ**, identificado con DNI N.º 16492803, estudiante del programa de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo de la ciudad de Lambayeque, me presento y expongo

Recurso a su digno despacho para solicitar el permiso correspondiente para el levantamiento de la información con fines netamente académicos para la elaboración de mi informe final de tesis denominada **"MEJORA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO "LA CATÓLICA"-CHICLAYO, 2020"**.

Sin otro particular, me despido de usted, expresándole mi más alta y sincera consideración.

Atentamente,

Chiclayo, 25 de junio del 2020.


RICARDO FRANCISCO CHERO SÁNCHEZ**DNI N.º 16492803**

Tabla 13.

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Independiente Gestión educativa	Alvarado (1999), afirmó “La gestión educativa es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p.17).	Proyecto Educativo Institucional (PEI) Proyecto Curricular Institucional (PCI) Plan Anual de Trabajo (PAT) Plan de Supervisión Educativa (PSE)	Diagnóstico Identidad Propuesta pedagógica Propuesta de gestión Problemática pedagógica Programa curricular diversificado Lineamientos generales Planeamiento educativo Programa de actividades a corto plazos Planificación Organización Ejecución Monitoreo evaluación Evaluación	Cuestionario

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Dependiente Calidad del servicio	Oferta de valor		-Número de clientes repetitivos	Cuestionario
	especializada para		-Número de retrasos/Total de pedidos.	
	productos perecibles con	Fiabilidad	-Tipo de certificaciones obtenidas.	
	la finalidad de ser			
	exportados, la cual		-Características de las instalaciones	
	requiere de atributos	Elementos tangibles	-Tipo de materiales entregados	
	como la fiabilidad,			
	elementos tangibles,	Adaptación	-Tipo de mercado	
	adaptación, capacidad de		-requerimientos	
	respuesta y seguridad,			
	para poder cumplir con	Capacidad de respuesta	-Nivel de accesibilidad	
	las expectativas de la		-Número de consultas resueltas/Número	
	demanda.		total de consultas.	
			-Tiempo de respuesta	
		Seguridad	-Nivel de seguridad	

Evidencias de trabajo de campo







**INFORME: Conformidad del Informe final de tesis y
fecha de sustentación de Vocal de jurado**

**SEÑOR JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION DE LA EPG-UNPRG
SJ**

Reciba mi cordial saludo, como miembro de jurado del
tesista RICARDO FRANCISCO CHERO SÁNCHEZ egresado(a) del
Programa de: Maestría en Administración con mención en Gestion Empresarial
después de haber revisado su trabajo de tesis titulado:

Mejora de la gestión educativa en la calidad del servicio

del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado

La Católica* - Chiclayo, 2020

_____, informo que encuentro la tesis
apta para ser sustentada, y ha pedido del tesista, fijo fecha de sustentación para el día
Miercoles 21 Agosto a 8:00 a.m. horas.

Agradeciendo su amable atención al presente, hago propicia la oportunidad para
referirle las expresiones de mi mayor consideración y estima personal.

Lambayeque, 5 Agosto de 2020.

Firma: _____

Nombre de Vocal de Jurado: M.S.C. Noe Rosillo Alberca

N° Celular: 969/75559 Correo electrónico: rosillo@unppg.edu.pe

Cc. al tesista

SOLICITA: Emisión de resolución de fecha de sustentación

Señor
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO-UNPRG
Dr. IVAN EDUARDO SALVADOR BRICEÑO
S.D.


Yo, Ricardo Francisco Chero Sánchez egresado(a) del
 programa de Maestría en Administración
 con mención en Gestión Empresarial identificado con
 ONI N° 16492803 código N° 401092D teléfono celular
978831344 me presento ante su despacho a fin de solicitarle la Emisión de
 resolución de fecha de sustentación para el día
Miércoles 21 de Agosto a 8:00 a.m. horas.


Para lo cual adjunto la conformidad del informe final de tesis y de la fecha de sustentación
 de los señores miembros de jurado de mi tesis.

Por lo expuesto, seguro (a) de contar con la atención a mi pedido por ser de justicia que
 se espera alcanzar.

Atentamente,

Lambayeque, 5 Agosto de 2021

Firma: 
 Nombre de Tesis: Ricardo Francisco Chero Sánchez
 N° Celular: 978831344 Correo electrónico: chesardo@gmail.com

Firma: 
 Nombre de Asesor: ANA MARIA NÚÑEZ CASTILLO
 N° Celular: 978262248 Correo electrónico: amunz@unprg.edu.pe

Adjunto:
 -Historial Académico
 - Copia de Resolución de Jurado, Aprobación u otra
 - Constancia del Tercer

**INFORME: Conformidad del informe final de tesis y
fecha de sustentación de Secretario de Jurado**

**SEÑOR JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION DE LA EPG-UNPRG
SJ**

Reciba mi cordial saludo, como miembro de jurado del / de la
tesistatesista Ricardo Francisco Chero Sánchez
egresado(a) del Programa de Maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial
después de haber revisado su trabajo de tesis titulado:

Mejora de la gestión educativa en la calidad del servicio

del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado

La Católica - Chiclayo, 2020

_____, informo que encuentro la tesis
apta para ser sustentada, y ha pedido del tesista, fijo fecha de sustentación para el día
Miércoles 21 Agosto a 8:00 a.m. horas.

Agradeciendo su amable atención al presente, hago propicia la oportunidad para
reiterarle las expresiones de mi mayor consideración y estima personal.

Lambayeque, 5 Agosto de 2020

Firma: _____

Nombre de Secretario de Jurado: M.S.C. JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES

Nº Celular: 946 928 148 Correo electrónico: Jatoche@unprg.edu.pe

Cc. al tesista

**INFORME: Conformidad del informe final de tesis y
fecha de sustentación de Presidente de jurado**

**SEÑOR JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION DE LA EPG-UNPRG
SJ**

Reciba mi cordial saludo, como miembro de jurado del / de la
tesista Ricardo Francisco Chero Sánchez
egresado(a) del Programa de: Maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial
después de haber revisado su trabajo de tesis titulado:

Mejora de la gestión educativa en la calidad del servicio

del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado

La Católica" - Chiclayo, 2020

informo que encuentro la tesis
apta para ser sustentada, y ha pedido del tesista, fijo fecha de sustentación para el día
Miércoles 21 Agosto a 8.00 a.m. horas.

Agradeciendo su amable atención al presente, hago propicia la oportunidad para
reiterarle las expresiones de mi mayor consideración y estima personal.

Lambayeque, 5 de Agosto de 2024

Firma:

Maria Naidu Aquino Cavero

Nombre de Presidente del Jurado: Dra. Maria Naidu Aquino Cavero

Nº Celular: 950654955 Correo electrónico: maquin@wpnq.edu.pe.

Cc. al tesista

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, ANA MARÍA NUÑEZ SÁNCHEZ, usuario revisor del documento titulado "MEJORA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO "LA CATÓLICA"- CHICLAYO, 2020"

Cuyo autor es Chero Sánchez Ricardo Francisco, identificado con documento de identidad N.º 16492803, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 19% verificable en el resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de las citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de trazabilidad respectiva del proceso

Lambayeque 17 de julio del 2024.



ANA MARÍA NUÑEZ SÁNCHEZ

ASESOR



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación, podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega:

Autor de la entrega: Ricardo Francisco Chero
Sánchez
Título de ejercicio: Revisión de tesis de
Administración
Título de la entrega: Mejora de la Gestión Educativa
en la cal..
Nombre del archivo: Tesis de Ricardo.docx
Tamaño del archivo: 4740 kb
Total de páginas: 107
Total de palabras: 13652
Total de caracteres: 20568
Fecha de entrega: 16-ju1-2024 9:am_ (UTC-0500)
Identificador de entrega: 13553752206

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL



TESIS

Mejora de la gestión educativa en la calidad del servicio del Instituto de Educación
Superior Tecnológico Privado "La Católica" - Chiclayo

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Investigador:

Lic. Chero Sánchez Ricardo Francisco

Asesor:

Mg. Nuñez Castillo Ana María

Lambayeque - Perú

2024


ANA MARÍA NUÑEZ SÁNCHEZ
ASESOR