

**GESTIÓN EDUCATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA. REGIÓN CALLAO 2020.
Estudio Preliminar**

*EDUCATIONAL MANAGEMENT AND PERCEPTION OF THE QUALITY OF THE
EDUCATIONAL SERVICE IN AN EDUCATIONAL INSTITUTION. CALLAO REGION
2020. Preliminary Study*

*GESTÃO EDUCACIONAL E PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO
EDUCACIONAL EM UMA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO. CALLAO REGION 2020.
Estudo Preliminar*

Recibido: 02 de julio del 2021

Aprobado: 24 de agosto del 2021

Janetti **RIVEROS SALLUCA**¹

Ofelia Carmen **SANTOS JIMENEZ**²

Resumen

La investigación: gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. N^o 5080” Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020”, se origina con el propósito de determinar la relación que existe entre las variables presentadas.

“La teoría de gestión puede considerarse un cuerpo organizado de los principios y regularidades que existen en el funcionamiento de las organizaciones, lo que se aplica para guiar y prescribir cómo han de funcionar y como han de ser gestionadas con el propósito de que alcancen mejor eficacia y eficiencia. La importancia de calidad educativa en los servicios educativos, en la actualidad es imposible de negar” Losada (2007).

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://orcid.org/0000-0003-1294-0641>

Es nuestra intención presentar una información preliminar de los avatares de la construcción del panorama problemático, los objetivos, la metodología, la muestra, los instrumentos de recolección de datos, algunos antecedentes previos de investigación, así como la determinación de su validez y confiabilidad a través del Alfa de Cronbach en el que se obtiene una confiabilidad muy alta. Usaremos estadígrafos descriptivos e inferenciales a través de la Prueba de Hipótesis, una vez recolectada la información La investigación tiene un marco con enfoque cuantitativo y es básica, el nivel: descriptiva correlacional; diseño de la investigación no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 04 directivos, personal docente 58, 45 estudiantes del nivel primaria, 205 estudiantes del nivel secundaria, 13 personal administrativos, 180 padres de familia; el instrumento paso por un proceso de validez y confiabilidad antes de ser aplicado.

Palabras Clave: gestión educativa, calidad del servicio educativo.

Abstract

The research: educational management and perception of the quality of the educational service of the I.E. N° 5080 "Sister Ana de los Ángeles" Callao Region-2020", originates with the purpose of determining the relationship that exists between the variables presented.

"Management theory can be considered an organized body of principles and regularities that exist in the functioning of organizations, which is applied to guide and prescribe how they have to function and how they have to be managed in order to achieve better efficiency and efficiency. The importance of educational quality in educational services is currently impossible to deny" Losada (2007).

It is our intention to present preliminary information on the vicissitudes of the construction of the problematic panorama, the objectives, the methodology, the sample, the data collection instruments, some previous research antecedents, as well as the determination of its validity and reliability through of Cronbach's Alpha in which a very high reliability is obtained. We will use descriptive and inferential statistics through the Hypothesis Test, once the information is collected. The research has a framework with a quantitative approach and is basic, the level: descriptive correlational; non-experimental cross-sectional research design. For data collection, the questionnaire was used as an instrument. The sample consisted of 04 managers, 58 teaching staff, 45

elementary school students, 205 high school students, 13 administrative staff, 180 parents; the instrument went through a process of validity and reliability before being applied.

Keywords: educational management, quality of educational service.

Introducción.

“La década de los 90 aporta un concepto nuevo que en los últimos tiempos tiende a adquirir gran importancia como un factor determinante en la actividad educativa, es el concepto de gestión, el mismo hace referencia a la manera de dinamizar los distintos insumos que interviene en la organización y funcionamiento de una unidad educativa.

La gestión educativa es vista como un conjunto de procesos teóricos prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales; las Instituciones Educativas, no son ajenas a los cambios y es así que asumen los retos para lograr la calidad en sus servicios educativos en todos sus niveles. De esta forma la gestión educativa busca dar respuesta a las necesidades reales y ser un ente motivador y dinamizador interno de las actividades educativas. Ya que el capital más importante lo constituyen los principales actores educativos que aúnan los esfuerzos tomando en cuenta los aspectos relevantes que influyen en la práctica del día a día, las expresiones el reconocimiento de su contexto y las principales situaciones a las que se enfrentan”. MINEDU (2009).

La calidad de los servicios educativos que brinda la institución se encuentra directamente vinculada a la gestión, siendo esta la columna vertebral, del éxito de la Institución, para ello tomaremos en cuenta la gestión que realiza el director y el apoyo de toda la comunidad educativa, a los padres de familia, estudiantes y comunidad.

Ante ello, es que se inicia el presente trabajo de investigación para poder realizar una descripción preliminar de la relación que existe entre las variables en mención y que se realizará en la Institución Educativa N° 5080 “Sor Ana De Los Ángeles” Región, Callao -2020.

Objetivo General

Determinar si existe relación entre la gestión educativa con la percepción de la calidad del servicio educativo según la comunidad educativa de la I.E. N° 5080” Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020.

Objetivos específicos

1. Identificar si existe relación entre la gestión pedagógica con la percepción de la calidad del servicio educativo según la comunidad educativa de la I.E. N° 5080” Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020.

2. Establecer si existe relación entre la gestión administrativa con la percepción de la calidad del servicio educativo según la comunidad educativa de la I.E. N° 5080” Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020.

3. Determinar si existe relación entre la gestión institucional con la percepción de la calidad del servicio educativo según la comunidad educativa de la I.E. N° 5080” Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020.

4. Estimar si existe relación entre la gestión comunitaria con la percepción de la calidad del servicio educativo según la comunidad educativa de la I.E. N° 5080” Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020.

Antecedentes Internacionales:

Sotelo & Figueroa. (2017) “Tesis El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. Universidad Juárez del Estado de Durango, México”.

Alvarado; Morales & Aguayo (2016).” Investigación denominada: Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey”.

Rico (2016) “Artículo publicado: La gestión educativa Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia, el objetivo de la investigación fue analizar la gestión educativa como un componente importante en la educación y sobre todo que forma parte fundamental que tiene en los procesos de formación docente en la universidad; la cual la gestión optimiza todos los procesos de la universidad, definiendo que es gestión, gestión educativa, para que se pueda conocer el concepto general y lograr comprender lo particular, de lo cual se concluye que es necesaria una relación significativa entre la gestión y la formación docente”.

Antecedentes Nacionales.

Canahuire; Esquivel & Huamaní. (2016) “Tesis titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015”.

Santos & Diez, (2016)” Investigación realizada Modelo de Gestión EFQM y la mejora de la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima – Perú 2016”.

Damas & Oliva (2017) “El estudio titulado Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015”

Changanaqui; Huapaya (2018) “Investigación titulada Estilos de Liderazgo Directivo y la calidad de Gestión Educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas Universidad Marcelino Champagnat”. L

Cruz & Santos (2021) "Investigación realizada La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao".

Astete (2018) "Tesis titulada: Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018".

Gestión Educativa

Blejamar (2015) "define la gestión como el proceso de intervenciones para hacer que las cosas sucedan de una determinada manera (ética procesual), sobre la base de propósito ex ante y ex post. La gestión se confronta con resultado, no con objetivos. En la gestión institucional se confronta con lo real en busca de resultados para lograr el bien común, sin embargo no se trata de obtener resultados de cualquier modo. La forma de impulsar condiciona los resultados".

"Diferenciando gestión, administración y gestionar, realiza la síntesis: la administración es el marco teórico, en conjunto con gerencia que sería el marco actitudinal, se desarrolla la gestión que es el marco operativo". Alvarado (2006)

"El ministerio de educación a través de la publicación Innovando la gestión de las instituciones educativas, MINEDU (2009) define: La gestión del centro educativo es el conjunto de acciones de conducción y orientación de los distintos componentes de un centro educativo a ser llevados a cabo, con el fin de lograr objetivos institucionales previstos en el PEI. Es la capacidad que tiene la comunidad educativa para planificar, organizar, dirigir y evaluar los procesos y recursos de la escuela como soporte de acciones de enseñanza y aprendizaje que se desarrolla en el aula, se pueden distinguir dentro de este, procesos y componentes. Planificación integral. Liderazgo de la institución.

Organización para asegurar la calidad del aprendizaje. Supervisión, monitoreo y evaluación de la gestión educativa. Actualización del personal. Vínculo con la comunidad. Organización de actores educativos. Participación y vigilancia ciudadana. Clima institucional". MINEDU (2009).

La Ley General de Educación (2004) “Ley N° 28044. En el artículo 63°, Título V, La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respecto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezcan la acción educativa. El Estado a través del Ministerio de Educación, es el responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos que se organizan también de forma descentralizada”.

MINEDU (2009) “En el artículo 64°. se señala que la gestión tiene objetivos con los cuales tratara de contribuir en diferentes aspectos a:

- a. Desarrollar la institución Educativa como comunidad de aprendizaje, encargada de lograr una excelente calidad educativa.
- b. Fortalecer la capacidad de decisión de las Instituciones Educativas para que actúen con autonomía pedagógica y administrativa. Las funciones de todas las instancias de gestión se rigen por los principios de subsidiariedad, solidaridad, complementariedad y concurrencia.
- c. Asegurar las coherencias de las disposiciones administrativas y la subordinación de estas a las decisiones de carácter pedagógico.
- d. Lograr el manejo eficaz, eficiente e innovador de las instituciones educativas, que conduzca la excelencia educativa.
- e. Desarrollar liderazgo democrático,
- f. Colaborar con la articulación intersectorial, que asegure que los procesos de gestión se den en el marco de una política de desarrollo integral del país.
- g. Promover la activa participación de la comunidad.
- h. Articular las instituciones educativas para que desarrollen relaciones de cooperación y solidaridad. i. Fortalecer el ejercicio ético de las funciones administrativas para favorecer la transparencia y el libre acceso a la información.
- i. Participar en el efectivo funcionamiento de los mecanismos para prevenir y sancionar los actos de corrupción en la gestión.
- j. Incentivar la autoevaluación y evaluación permanentes que garanticen el logro de metas y objetivos establecidos por la Institución Educativa”.

“Dentro de la literatura pedagógica el concepto de calidad educativa es relativamente reciente, de acuerdo con Seibold (2000), fue a partir de la Segunda Guerra

Mundial que los esfuerzos internacionales se enfocaron a la mejora de las instituciones educativas, ya que los países industrializados contaban con una infraestructura educativa adecuada y las nuevas condiciones de la sociedad mundial reclamaban la universalización de la educación pública. De tal forma que este hecho provocó la inclusión del tema de la calidad en la literatura y las políticas educativas contemporáneas. En un principio, la noción de calidad se entendía desde una perspectiva considerada reduccionista, pues se suponía que la sola inclusión de nuevos contenidos y metodologías didácticas incrementaría el nivel de calidad de las instituciones educativas”.

“En este mismo sentido se realizaron las evaluaciones correspondientes, las cuales arrojaron que la variable contextual tiene una gran influencia en los resultados de calidad demostrando que la visión reduccionista planteada originalmente no brinda un panorama suficiente para la situación real, pues la calidad educativa no resulta de los logros de excelencia de una sola de sus áreas” Seibold (2000).

Al respecto Cuevas (2011) “nos dice: En mejoramiento de la calidad de la educación, tenemos que necesariamente considerar que en este trabajo contamos con los sujetos (educando, educadores y comunidad), elementos (objetivos, contenidos, métodos, medios, materiales, infraestructura, tiempo) y procesos (planeamiento, investigación, programación, implementación, ejecución y evaluación) de calidad, a este conjunto podemos llamarle calidad total”.

Cuevas (2000) “Implica el logro de los objetivos estratégicos propuestos en el planeamiento estratégico en la organización, los cuales se plasman en indicadores de logros: mejorando los procesos de planeamiento y gestión institucional , mejorando los procesos pedagógicos de aprendizaje, enseñanza, estudio, investigación y desarrollo de habilidades; y mejorando el proceso de práctica de valores y actitudes, tales como : el orden, la disciplina, la constancia, la puntualidad, la eficacia y eficiencia dentro de cada proceso y acción que ocurre en la institución educativa”.

Según la Ley General de la Educación N° 28044, “en su artículo 13º, señala que la calidad de educación es parte de la política pública al afirmar que es “El nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida”.

MINEDU (2009) “Aquí se señalan ocho factores que interactúan para la obtención de la calidad mencionada:

1. Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines peruana establecidos en la presente Ley.

2. Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instituciones regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.

3. Inversión mínima por estudiante que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.

4. Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.

5. Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.

6. Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.

7. Investigación e innovación educativas.

8. Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo”.

“Así mismo para afirmar la importancia de este término en la actividad educativa, en el artículo 8º, inciso d, de la Ley General de la Educación N° 28044, se señala que calidad es uno, entre otros, de los principios que sustentan a la educación peruana: La calidad, que asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente”. MINEDU (2009)

Cultura de Calidad

“Significa asumir el compromiso de evaluar el impacto de lo que se ha efectuado en una institución a favor de los beneficiarios y la satisfacción recibida por los usuarios. Implica un proceso consiente de asumir el compromiso de trabajar y producir eficientemente para que los clientes o usuarios reciban productos o beneficios buenos, bonitos, cómodos y seguros, satisfaciendo la expectativa general. La cultura organizacional se institucionaliza y todos los colaboradores cumplen su rol en los diferentes niveles de competencia. La institución Educativa que adopte el compromiso

de trabajo en base al enfoque de cultura de calidad deberá preocuparse por la mejora de su medio ambiente escolar, manteniendo el nivel de su personal, infraestructura, recursos educacionales, relaciones interinstitucionales, afiatada escala de valores con formalidades corporativas”. MINEDU (2009).

“Las funciones genéricas de planificación, desarrollo, ejecución y control delimitan la intervención del proceso de gestión, el cual puede dirigirse a identificar necesidades, determinar objetivos, fijar tiempos, asignar tareas y responsabilidades, y a estimar recursos necesarios y actuaciones de evaluación y seguimiento. Considerando lo precedente, se desprende la noción de que la gestión escolar no se reduce a la función del director, sino que intenta poner dicha función en relación con el trabajo colegiado del personal y hacerla partícipe de las relaciones que se establecen entre los diferentes actores de la comunidad educativa”. MINEDU (2009)

En síntesis, y sabiendo que la educación consume recursos, la Gestión Educativa se conceptualiza como el conjunto de operaciones y actividades (proceso) en caminadas a la adquisición y manejo de los recursos educativos. Este concepto interrelaciona las situaciones físicas y humanas de las organizaciones.

“Los frutos positivos obtenidos por el diseño e implementación de proyectos de reforma sobre los sistemas educativos de muchos países Latinoamericanos, como Chile, México, Cuba y Costa Rica, han sido posibles gracias al proceso de gestión en tal ámbito, el cual está conformada por un conjunto de sub-procesos organizados que permiten que una institución o una secretaría de educación logren sus objetivos y metas de forma exitosa, por lo que una buena gestión es la clave para que lo que haga cada integrante de una institución tenga sentido y pertenencia dentro de un proyecto que es de todos”. MINEDU (2009).

Figura 1: Realización total de las tareas del centro con la aplicación de la Gestión Educativa.



“La gestión educativa es un proceso de fortalecimiento de los Proyectos Educativos y de ayuda para el mantenimiento de la autonomía institucional. En sí, la importancia que tiene esta gestión para el mejoramiento del sistema educativo de un país radica en el fortalecimiento de las secretarías de educación y de los establecimientos educativos; en sus instancias administrativas y sistema pedagógico para generar cambios y aportar un valor agregado en conocimientos y desarrollo de competencias a los estudiantes”. MINEDU (2009)

“Otros autores sostienen que la Gestión Educativa en el ámbito institucional se concretiza en *cuatro niveles*, dimensiones, ámbitos, o áreas (4): área de gestión directiva; área de gestión pedagógica y académica; área de gestión de la comunidad y área de gestión administrativa/financiera”.



a) “La Gestión Directiva. Con su misión orientadora y promotora del mejoramiento esta gestión tiene como ámbito de acción la institución educativa en su conjunto y sus referentes concretos son: la gestión académica, la gestión de comunidad, y la gestión administrativa y financiera. La acción de esta gestión se concreta en la organización, diseño, desarrollo y evaluación de una cultura escolar propia, en el marco de la política educativa vigente. Con el liderazgo de su equipo de gestión, la institución se orienta estratégicamente hacia el cumplimiento de su misión y visión. Este nivel de concreción tiene como foco central ejercer el liderazgo, y cuidar que todas las demás áreas de la institución se orienten a cumplir con la misión y el logro de la visión institucional. Implica, así mismo, los estilos de funcionamiento: organigramas, distribución de la tarea, división del trabajo, canales de comunicación formal y el uso del tiempo y de los espacios. En síntesis, constituye el soporte del resto de las dimensiones, con vistas a articular su funcionamiento, involucrando para ello los procesos orientados a facilitar la coordinación e integración de los procesos institucionales y la inclusión de la institución educativa en los contextos locales, regionales, nacionales e internacionales”. MINEDU (2009).

b) “La Gestión Pedagógica y Académica. Esta gestión es eje esencial en el proceso de formación de los estudiantes, por lo que enfoca su acción en lograr que estos aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño social, profesional y personal. La misma se refiere a cómo el establecimiento decide y organiza las acciones y recursos de gestión, para asegurar la adecuación, implementación y mejoramiento constante de la oferta curricular; así mismo, contempla la implementación de sistemas y mecanismos que posibiliten la programación, control y evaluación de la aplicación del currículo, asegurando la apropiación y mejoramiento constante de seguimiento y evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje”. MINEDU (2009).

“La dimensión pedagógico-didáctica, o pedagógico-académico, está referida específicamente a las actividades propias de la institución educativa que la diferencian de otras y que son caracterizadas por los vínculos que los actores construyen con el conocimiento y los modelos didácticos: las modalidades de enseñanza, las teorías de la enseñanza y del aprendizaje que subyacen a las prácticas docentes, el valor y significado otorgado a los saberes, los criterios de evaluación de los procesos y resultados”. MINEDU (2009).

“Básicamente, esta gestión abarca ítems tales como: El diseño de la oferta curricular. La implementación de la oferta curricular y pedagógica, congruente con el proyecto educativo institucional. El apoyo a la gestión de los procesos de enseñanza. El apoyo a la gestión de los procesos de aprendizaje de los alumnos. En la gestión pedagógica el docente realiza los procesos de enseñanza; asume el currículo y se relaciona con sus alumnos y los padres de familia; además, promueve el aprendizaje de los estudiantes, de los docentes y de la comunidad educativa en su conjunto, por medio de la creación de una comunidad de aprendizaje donde se reconozca los establecimientos educativos como un conjunto de personas en interacción continua que tienen la responsabilidad del mejoramiento permanente de los aprendizajes de los estudiantes, con el fin de formarlos integralmente para ser miembros de una sociedad. Todo esto ayuda a favorecer su calidad de vida y prepararlos para su vida en el mundo laboral”. MINEDU (2009).

“La Gestión Académica de una Institución Educativa se desarrolla en el marco del diseño, el desarrollo y la evaluación del currículo, y tiene como dinamizador principal a la comunidad académica, cuyos aportes en conocimientos, experiencias, innovaciones o investigaciones adelantadas por parte de los diferentes agentes educativos contribuyen al desarrollo y el mejoramiento de la institución para el logro de las metas y los objetivos propuestos. Es responsabilidad de esta gestión el diseño y actualización permanente de planes de estudios; las estrategias de articulación entre grados, niveles y áreas; las metodologías de enseñanza; el desarrollo de los proyectos transversales; los procesos de investigación; el sistema de evaluación de los estudiantes; la organización y el clima del aula” MINEDU (2009)

Por lo anterior, se deben de aprovechar las oportunidades de mejoramiento, tales como la búsqueda permanente de acuerdos pedagógicos entre los distintos miembros de la comunidad educativa; facilitar el diálogo entre grados, áreas y niveles; hacer un uso pedagógico de los resultados de las pruebas externas e internas; velar por un manejo adecuado de los tiempos y recursos destinados para el aprendizaje; y adecuar el funcionamiento del sistema de evaluación.

c) “La gestión de la Comunidad. La participación y cooperación de la comunidad educativa (familias, miembros de la comunidad y las organizaciones comunitarias), constituyen un factor importante para lograr la calidad en la enseñanza. Esta participación comunitaria en la gestión educativa es concebida como un acto de negociación entre los padres de familia y el director de la escuela, con el fin de tomar decisiones sobre las diferentes necesidades que existen en la institución. La Gestión de la Comunidad está referida al conjunto de actividades que promueven la participación de los diferentes actores en la toma de decisiones y en las actividades de cada centro, y apunta a relaciones como: entre la sociedad y la institución misma (entre la comunidad local y su escuela o colegio); con los padres del discente; y otros sectores comunitarios”. MINEDU (2009)

“Tal gestión incluye áreas de trabajo como la promoción de la participación de la comunidad educativa, el diseño, ejecución y evaluación de

estrategias de prevención, y la provisión de las condiciones que permitan una sana convivencia entre sus miembros en donde haya cabida a distintas personas, independientemente de su procedencia, sexo, credo o raza, a la vez que se den las acciones necesarias para su permanencia en el sistema educativo. La dimensión comunitaria comprende las actividades sociales entre los actores institucionales, las demandas, exigencias y problemas con relación al entorno institucional. El ámbito en el que se desarrollan las acciones de esta gestión vincula a todos los actores de la comunidad, a la organización institucional con su entorno, para fortalecer el desarrollo de identidad y sentido de pertenencia con la institución y su PEI. Y esto es así, pues alumnos y padres manejan algunos tipos de comunicación y conocimientos particulares, por lo que el rendimiento mejora si se tienden puentes de dos vías entre maestros y padres, a manera de que ambos intercambien las culturas de la escuela y del establecimiento, pues solo así podrán desplegar esfuerzos para lograr un mejoramiento del sistema sociocultural empobrecido e ineficiente que caracteriza la escuela rural tradicional típica. Una nueva cultura de la escuela emerge de las interacciones de los actores involucrados”. MINEDU (2009)

“Los referentes que enmarcan las acciones hacia el mejoramiento de esta gestión son: Contexto de la institución. El PEI (Proyecto Educativo Institucional). Proyectos transversales. Manual de convivencia. Resultados de las evaluaciones internas y externas. Y las acciones de autoevaluación y mejoramiento deben estar orientadas hacia la participación de toda la comunidad educativa, la construcción y establecimiento de acuerdos de convivencia, el trabajo en torno a la formulación de proyectos de vida de cada uno de los miembros de la comunidad educativa, la utilización adecuada del tiempo libre y la formulación de propuestas que enriquezcan las direcciones de grupo”. MINEDU (2009)

d) “La Gestión Administrativa y Financiera. Esta gestión es una pieza fundamental para el mejoramiento porque se desarrolla en el marco del diseño, la ejecución y la evaluación de acciones que buscan dar soporte a la misión institucional mediante el uso efectivo de los recursos, a través de procesos y procedimientos susceptibles de mejoramiento continuo. Básicamente la dimensión Administrativa/Financiera abarca: La planificación de las estrategias.

Los recursos humanos, financieros y físicos necesarios, disponibles o no, con vistas a su obtención, distribución, articulación y optimización para la consecución de la gestión de la institución educativa. El control de las acciones propiciadas. El manejo de la información. La normatividad (en los aspectos académicos). Procesos y procedimientos (inventarios, vitrina pedagógica, refrigerio, transporte, aseo y vigilancia, mantenimiento preventivo y predictivo de plantas físicas, traslados, reporte de todas las situaciones administrativas, etc.). La prestación de los servicios complementarios. Gestión de los recursos didácticos en función de los procesos pedagógicos. Sistemas normativos y reglamentarios”.

“Las dimensiones Administrativa y Financiera no se presentan desarticuladas en la práctica cotidiana de una institución, sino paralelas. Así por ejemplo, en la Gestión Administrativa se considera cómo el establecimiento organiza y dirige los procesos regulares y periódicos del mismo, implementando las decisiones, acciones y recursos orientados al desarrollo de la acción educativa diaria. Lo anterior se refiere a la utilización funcional de diversos tipos de recursos y apoyos disponibles para desarrollar los procesos pedagógicos–curriculares; así como también al ámbito de la gestión de los recursos administrativos, materiales y el uso del tiempo, incluyendo también aquellos relacionados con las personas y que influyen en la eficiencia y eficacia de los procesos pedagógico curriculares”. MINEDU (2009)

“Para su aplicación, la dimensión Administrativa exige: El conocimiento de las funciones genéricas que delimitan la intervención de la gestión en la planificación, desarrollo, ejecución y control, y sus relaciones en el trabajo escolar. El acercamiento a nociones básicas del proceso administrativo.

Respecto a la Gestión Financiera, esta Incluye: Elaboración y manejo presupuestario. Procedimientos para gestionar nuevas formas de financiamiento de proyectos que mejoren la calidad de los aprendizajes. Procedimientos de formulación, ejecución y evaluación de proyectos de innovación y de mejoramiento. Búsqueda sistemática de fuentes de financiamiento alternativo para los mismos. Elaboración

de presupuesto anual. Formulación/financiamiento/control de proyectos de mejoramiento e innovación. Control de ingresos y gastos”. MINEDU (2009)

Finalmente, en la Administración escolar actual es necesario considerar los elementos que configuran la dinámica de los centros escolares, que van desde la relación del centro con el entorno, la distribución de tareas y la organización para la enseñanza, hasta el manejo del personal y las demandas administrativas propias del plantel.

Principales modelos de evaluación de la calidad del servicio

Modelo de calidad del servicio de Grönroos.

Christian Grönroos (1984) “planteó este modelo que se basa en la evaluación de tres componentes: calidad técnica, calidad funcional y la imagen corporativa. En la calidad técnica se busca evaluar el servicio recibido, en la calidad funcional se mide la forma en la que el cliente recibió el servicio y en el componente de imagen corporativa se mide la percepción que queda en el cliente sobre la marca de la empresa luego de recibido el servicio”.

Modelo del desempeño evaluado de Theas.

Esta teoría presentada en 1990 está sustentada en la existencia de un punto ideal clásico y un punto ideal flexible. Se mide la calidad por la diferencia entre el desempeño percibido (cuando el servicio ha sido realizado) y el punto ideal.

Bolton y Drew (1991).

“Planteo el modelo multi escenario, tiene por objetivo evaluar el valor del servicio y el comportamiento y las intenciones del cliente (como, por ejemplo, de volver a tomar el servicio o si éste es recomendable a otros usuarios)”.

Rodríguez (2009) “señala que este modelo refleja la idea de articular calidad, valor del servicio, satisfacción y variables de comportamiento, dando la idea del encadenamiento. Sitúa la gestión de la calidad del servicio totalmente en el campo de la economía”.

Brady y Cronin. (2001)

“Propone el modelo jerárquico multidimensional, los autores presentan esta propuesta que se basa en la medición de dimensiones y subdimensiones. Las dimensiones consideradas son la calidad de la interacción, el ambiente físico y la calidad de los resultados. Dentro de la dimensión de calidad de interacción hallamos las subdimensiones de actitud, comportamiento y experiencias; las subdimensiones de tiempo de espera, elementos tangibles y valencia del servicio se encuentran dentro de la dimensión de calidad de resultados mientras que la dimensión de ambiente físico incluye las subdimensiones de condiciones ambientales, diseño de las instalaciones y condiciones para socializar”.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) proponen el modelo SERVQUAL los autores propusieron el SERVQUAL (Service Quality), un modelo basado en la existencia de las brechas que hay entre las expectativas del cliente y la percepción que tiene éste del servicio recibido. Se consideran 5 dimensiones:

1. Fiabilidad: Capacidad para brindar el servicio ofrecido con confiabilidad y precisión. Sus Indicadores son: cumplimiento de lo ofrecido, interés por solucionar problemas, servicio realizado en forma eficiente y servicio realizado dentro del plazo ofrecido.

2. Capacidad de respuesta: Disposición para atender a los clientes con eficiencia y eficacia. Tiene como indicadores: comunicación del plazo en el que se brindará el servicio, servicio realizado con rapidez y actitud positiva para resolver problemas.

3. Seguridad: Dominio sobre el servicio brindado y generación de confianza al momento de dar dicho servicio. Los indicadores de esta dimensión son: el personal genera confianza, el personal se muestra amable y el personal cuenta con los conocimientos suficientes.

4. Empatía: Identificación y comprensión de las necesidades y requerimientos de los clientes. Los indicadores están definidos así: preocupación por los clientes, entendimiento de las necesidades y requerimientos y horarios de atención apropiados.

5. Elementos tangibles: Apariencia y condiciones de la infraestructura, equipos, herramientas, materiales y presentación del personal. Los indicadores son: equipos modernos, infraestructura adecuada, personal con adecuada presentación y materiales adecuados.

Definición de calidad de servicio educativo

Palominos, Osorio; Quezada; Torres & Lippi (2015) “señalan el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En el lenguaje sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, las percepciones de los clientes. Por lo tanto, calidad del servicio es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando exceden sus expectativas, deseos o percepciones”.

Características del servicio educativo

Tafur, (2014) “manifiesta que las características que poseen los servicios, y que los distinguen de los productos son”:

A. Intangibilidad: “Esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse probarse, sentirse oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación”. Tafur (2014)

B. Heterogeneidad: (o Variabilidad) “Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso solo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto, es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa”. Tafur (2014)

C. Inseparabilidad: “En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función

de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio”. Tafur (2014)

D. Percibibilidad: “Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento”. Tafur (2014)

E. Ausencia de Propiedad: “Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas”. Tafur (2014)

Factores del servicio educativo

Palominos, Osorio, Quezada, Torres, & Lippi (2015) “En su trabajo de investigación de Calidad de los Servicios Educativos según los estudiantes de una Universidad pública en Chile.

A.- Reputación de la institución: Actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio, dentro de ello predomina los valores y principios organizacionales que pueda estar recibiendo, esta actitud condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la institución entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio e imagen institucional de la casa de estudios.

Imagen institucional: Idea que tiene un público acerca de una empresa, marca, producto o servicio”. (Capriotti, 2012).

Experiencias: "La experiencia es, sin ninguna duda, el primer producto surgido de nuestro entendimiento al elaborar éste la materia bruta de las impresiones sensibles Giorgio afirma: Experiencia es una rapsodia de percepciones" (Agamben, 2004).

“Valores y principios organizacionales: Se refieren a las creencias y convicciones que influyen decisivamente en el comportamiento de los miembros de una organización. Estos principios orientan y determinan cómo los miembros de una organización perciben e interpretan los problemas y toman decisiones”. (Alvarado, 2016).

B. Involucramiento del usuario: “El sistema de producción de servicios es la producción y consumo simultáneo del servicio, este sistema implica la participación,

desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.

Participación: es un término cuyo origen etimológico se deriva del latín Participatio el cual está formado por el prefijo Pars o Parti que significa Parte o Porción, el verbo Capere que es Tomar o Agarrar y por último el sufijo Tío que corresponde a (acción y efecto). Lo que lleva a interpretarla como la acción y efecto de tomar parte en algo, o de hacer partícipe a alguien más sobre algo, lo que quiere decir, noticiar o informar acerca de algún suceso.

Desempeño: Es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que este ha aprendido.

Actitud: Una definición clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones" Alvarado (2016).

C. Resultados del servicio: "Se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de los objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades, desarrollo personal y por consiguiente la satisfacción del estudiante. Logro de objetivos: Se refiere al objetivo que persigue. Desarrollo personal del estudiante: Son aquellas habilidades que el estudiante ha ido adquiriendo, dentro del año académico". Alvarado (2016).

Metodología

Variable X: Gestión Educativa

"La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respecto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezcan la acción educativa. El Estado a través del Ministerio de Educación, es el responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos que se organizan también de forma descentralizada". Losada y Rodríguez (2007)

Variable Y: Calidad del Servicio Educativo

Según Losada y Rodríguez (2007), “lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones”.

Operacionalización de la variable

Variable X: Gestión Educativa

“La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respecto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezcan la acción educativa. El Estado a través del Ministerio de Educación, es el responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos que se organizan también de forma descentralizada”. Losada y Rodríguez.

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión Educativa

Dimensiones	Indicadores
Gestión Pedagogía	Proceso enseñanza-aprendizaje.
	Diversificación curricular.
	Programación para la propuesta curricular.
	Evaluación de los aprendizajes.
	Materiales y recursos didácticos.
	Prácticas pedagógicas.
	Monitoreo-acompañamiento.
Actualización docente.	
Gestión Administrativa	Recursos humanos.
	Recursos materiales.
	Recursos económicos.
	Procesos técnicos.

	Control de la información.
	Supervisión del personal.
	Administración de personal
Gestión Institucional	Estructura formal.
	Organigrama.
	División del trabajo.
	Estructura informal (relaciones cotidianas).
Gestión Comunitaria	Relación-comunicación con los estudiantes.
	Relación-comunicación con los docentes.
	Relación-comunicación con los PFFF.
	Relación-comunicación con la comunidad.
	Relación-comunicación con las instituciones civiles, públicas-privadas.

Fuente: Tomado de Zans (2018) y adaptado por Riveros (2020).

Variable Y: Calidad del Servicio Educativo

Según Losada y Rodríguez (2007), “lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones”.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad del Servicio Educativo

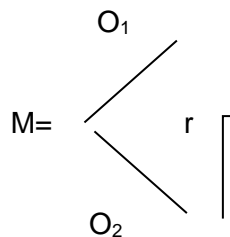
Dimensiones	Indicadores
Calidad de los recursos del sistema	Infraestructura
	Materiales
	Equipos tecnológicos
Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje	Fiabilidad
	Garantía
	Empatía

Tipo y diseño de investigación

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2016), investigación científica con enfoque cuantitativo, diseño de investigación es No experimental de tipo descriptivo correlacional para determinar la relación que existe de la variable gestión educativa con el servicio educativo de la institución educativa N^a 5080 Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

Figura 1. Diagrama correlacional



Donde:

M = muestra del estudio

O₁= Observación de la variable Gestión educativa

O₂= Observación de la variable calidad del servicio educativo

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

Población

La población objeto de estudio está constituida por Directivos, docentes, Estudiantes, administrativos y padres de familia de la Institución Educativa N^a 5080” Sor Ana de los Ángeles” Región Callao-2020, siendo en total 6,083 individuos.

Estractos	Nivel Primaria	Nivel Secundaria	Total
Directivos	02	05	07
Personal Docente	29	59	88
Estudiantes	80	427	507
Personal administrativo	01	24	25
Padres de familia	58	320	378
Total	170	835	1005

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es un subgrupo de la población con características similares en la investigación”.

La muestra representativa será todo de acuerdo al siguiente cuadro.

Estractos	Nivel Primaria	Nivel Secundaria	Total
Directivos	01	03	04
Personal Docente	19	39	58
Estudiantes	45	205	250
Personal administrativo	01	12	13
Padres de familia	35	145	180
Total	101	404	505

Fuente: CAP I.E. SADA- DREC-CALLAO

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó las técnicas de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

La técnica utilizada fue la encuesta que consistió en recopilar la información en la muestra de estudio, la encuesta que contiene la batería de preguntas en base a los indicadores de las variables estudiadas. El cuestionario estructurado estuvo dirigido para medir ambas variables gestión educativa y calidad del servicio educativo se utilizó un instrumento de recolección de datos tipo cuestionario.

Confiabilidad del Instrumento

Según Hernández, et al (2014), “la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” En el estudio, para las variables se empleó; una prueba piloto para medir la confiabilidad Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores”:

Criterio de confiabilidad valores

No es confiable de -1 a 0

Baja confiabilidad 0,01 a 0,49

Moderada confiabilidad 0,5 a 0,75

Fuerte confiabilidad 0,76 a 0,89

Alta confiabilidad 0,9 a 1

Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos

Instrumentos	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Gestión Educativa	30	0,965
Calidad del Servicio Educativo	25	0,903

Los valores hallados después de la aplicación de los instrumentos a los grupos pilotos, a nivel de una variable, para determinar el nivel de confiabilidad, pueden ser comprendidos en alta confiabilidad. El coeficiente de Alpha de Cronbach para el instrumento referido a la variable X fue de = 0,965 y para la variable Y de 0.903 lo que indica una fuerte confiabilidad para ambas variables.

Conclusiones

1. La gestión educativa juega un rol capital en la calidad del servicio educativo. Según la literatura científica revisada.
2. El concepto de calidad de servicio que se percibe según este estudio preliminar sobre calidad de servicio, - “se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones y se logra un aprendizaje de calidad” Losada y Rodríguez (2007)
3. Según lo expuesto “la gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respecto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezcan la acción educativa. El Estado a través del Ministerio de Educación, es el responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos que se organizan también de forma descentralizada”. Losada y Rodríguez (2007)
4. Se aplicó la prueba piloto de los instrumentos y se comprobó la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach. Obtuvimos valores de 0.965 para la variable gestión educativa y de 0.903 para la variable calidad del servicio educativo, siendo estos datos de muy alta confiabilidad, según la tabla referencial.
5. Siendo un estudio preliminar estamos aplicando los instrumentos de recolección de datos en la muestra escogida, a fin de contrastar la hipótesis estadística planteada.
6. Hecha la recolección aplicaremos el paquete de software SPSS 25 con estadígrafos descriptivos e inferenciales a través de la prueba de hipótesis.

Referencias Bibliografía.

Agamben, G. (2004). Destrucción de la experiencia y origen de la historia de la calidad. Buenos Aires: Editora Nacional Madrid.

Alvarado L., Elías; Morales R., Dionicio y Aguayo T., Ernesto (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Rev. educ. sup [online]. 2016, vol.45, n.180 [citado 2021-03-21], pp.55-74.
<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602016000400055&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0185-2760.
<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>.

Alvarado, O. (2006). La función directiva. Gestión educativa. Enfoques y procesos. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Lima.

Astete C., Ronald (2018) Tesis "Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018". Universidad Cesar Vallejo.

Blejmar, B. (2015) "Gestionar es hacer que las cosas sucedan". 1era edición Buenos Aires Centro de Publicaciones educativas y material didáctico.

Bolton, N. R. and Drew, J. (1991)" A Multistage Model of Consumers Assesment of Service Quality and Value", Journal of Consumer Research, vol. 17 (march).

Brady, & Cronin. (Julio de 2001). Algunos nuevos pensamientos sobre conceptualización de la calidad de servicio percibida: un enfoque jerárquico. Journal of Marketing, 65, 34-49.

Canahuire A; Esquivel N.; Huamaní, D. (2016) Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas

privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015.” Universidad Andina del Cuzco.

Changanaquí S., Margarita; Huapaya O., Ginette (2018) Tesis “Estilos de Liderazgo Directivo y la Calidad de Gestión Educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas.
URI: <http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/434>

Cruz, C. A. ., & Santos Jiménez, O. C. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. Journal of the Academy, (4), 63-89.
<https://doi.org/10.47058/joa4.5>

Cuevas, Y. (2011). "Organismos y procesos de certificación de calidad de la educación superior privada en México." Calidad en la educación: 231-254

Damas V. Gregorio; Oliva A. Jenny (2017) Tesis: “Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima 2015” Universidad Cesar Vallejo.

Grönroos, C (1994). Marketing y Gestión de servicios de Calidad. La gestión en los momentos de la verdad y la [competencia](#) en los servicios. Edición Díaz de Santos, Madrid.

Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Quinta edición. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvWfK3YkltMTJxb3M/edit?pref=2&pli=1>

Losada O., Mauricio; Rodríguez O., Augusto (2007) “Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing Cuadernos de Administración, vol. 20, núm. 34, julio-diciembre, 2007, pp. 237-258 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia

Ministerio de Educación del Perú (2004)

Palominos Belmar, Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, (2015) Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile Revista Iberoamericana de Educación Superior, vol. VII, núm. 18, 2016, pp. 130-142 Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México.

Rico M. Alejandra (2016) Tesis: La gestión educativa Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. [Sophia](#), ISSN-e 2346-0806, ISSN 1794-8932, [Vol. 12, N° 1, 2016](#) (Ejemplar dedicado a: Sophia educación), págs. 55-70.

Santos, O. & Diez, R. (2016) Investigación “Modelo de Gestión EFQM y la mejora de la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima – Perú 2016”. <http://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/116>

Siebold, M. (1997) Administración del Servicio. Disponible en: http://www.mercadeo.com/01_admsrv.html .

Sotelo A., Jesús y Figueroa G., Ernesto (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [online]. 2017, vol.8, n.15 [citado 2021-03-21], pp.582-609. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2007-7467. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>. Universidad Juárez del

Tafur V. (2014) “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010.” Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y valle. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1047>

Theas, R.K. (1993). "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers Perceptions of Quality", Journal of Marketing, vol.57, (October)

Zans G. (2018) Tesis "Proyecto Educativo Institucional y gestión educativa en las insituciones del nivel Inicial de la provincia de Urubamba, cusco 2017".

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, España: Diaz de Santos. Recuperado de https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/52858?fs_q=Zeithaml&prev=fs&page=218