

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Escuela de Posgrado de la UPeU

Unidad de Posgrado Ciencias Humanas y Educación



*Una Institución Adventista*

## **Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016**

Tesis

Presentada para optar el grado de Maestro en Educación

Con mención en Administración Educativa

Por

Jose Alberto Nole Zapata

Lima, Perú

Noviembre de 2017

Ficha catalográfica:

Nole Zapata, José Alberto

Gestión educativa y la mejora de la calidad de los servicios educativos del Colegio Unión  
Lima, 2015 / Autor: José Alberto Nole Zapata; Asesor: Dr. Salomón Vásquez Villanueva,  
Lima, 2015.

109 páginas: anexos, tablas.

Tesis (Maestría) -- Universidad Peruana Unión. Escuela de Posgrado.

Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación, 2017.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Educación gestión educativa

1. Calidad Educativa 2. Calidad de Servicios Educativos.

*Gestión educativa y la mejora de la calidad de servicios educativos  
del Colegio Unión, 2015*

## TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Educación con  
mención en Administración Educativa

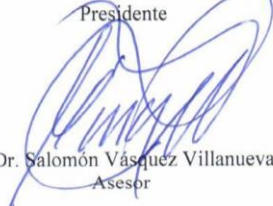
### JURADO DE SUSTENTACIÓN



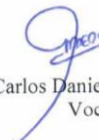
Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez  
Presidente



Dr. Moisés Díaz Pinedo  
Secretario



Dr. Salomón Vásquez Villanueva  
Asesor



Dr. Carlos Daniel Corrales Ruiz  
Vocal



Mg. Ethel Altez Ortiz  
Vocal

Lima, 20 de noviembre de 2017

## ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE LA TESIS

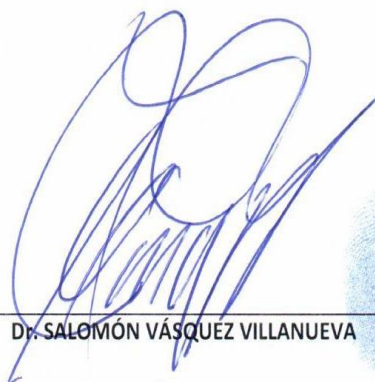

Yo **SALOMÓN VÁSQUEZ VILLANUEVA**, identificado con DNI N° 10169495, adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión;

### DECLARO:

Que la tesis titulada: *Gestión educativa y la mejora de la calidad de servicios educativos del Colegio Unión, 2015*, constituye la memoria que presenta el bachiller **JOSE ALBERTO NOLE ZAPATA**, para obtener el grado académico de Maestro en Educación con mención en Administración Educativa, cuya tesis ha sido desarrollada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo dejo constancia de que las opiniones y declaraciones registradas en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometen a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Ñaña (Lima), a los veinte días del mes de noviembre de 2017.

  
  
Dr. SALOMÓN VÁSQUEZ VILLANUEVA  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A mi esposa, Elba Villasante, por su apoyo y comprensión.

A mis hijos: Marizabel, Kiara, Isaac, Alexia y Zamir, el motivo de mi  
esfuerzo

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por sus permanentes bendiciones, por concederme la salud y oportunidad de colaborar en la obra educativa adventista.

A la Universidad Peruana Unión, por habernos formado con una mística de servicio al prójimo.

Al Dr. Salomón Vásquez Villanueva, mi asesor, amigo y extraordinario profesional.

A Mg. Ethel Altez Ortiz, al Dr. Moisés Díaz Pinedo y al Dr. Carlos Corrales Ruiz, grandes maestros, colegas y dictaminadores de esta investigación.

Al Mg. Javier Linkolk López Gonzales, por su permanente apoyo.

A los colegios que por la gracia de Dios dirigí: Colegio Adventista “Chiclayo”, Colegio Adventista “José de San Martín”, Colegio Adventista “España” y al Colegio Unión, por darme la oportunidad de ser uno de sus maestros.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
CONTENIDO .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRAC .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1. Planteamiento del problema .....	1
1.1. Descripción de la situación problemática .....	1
1.2. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
2. Finalidad e importancia de la investigación .....	4
2.1. Propósito .....	4
2.2. Relevancia social.....	5
2.3. Relevancia Pedagógica.....	5
3.1. Objetivo general.....	5
3.2. Objetivos específicos .....	5
4. Hipótesis .....	6
4.1. Hipótesis general.....	6
4.2. Hipótesis específicos .....	6
5. Variables de estudio .....	6
5.1. Variable independiente .....	6
5.2. Variable dependiente.....	6
5.3. Operacionalización de variables .....	6
CAPÍTULO II .....	10
FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1. Antecedentes de la investigación .....	10

<b>1.2. Antecedentes nacionales</b> .....	10
<b>1.2. Antecedentes internacionales</b> .....	13
<b>2. Marco histórico</b> .....	16
<b>2.1. Gestión</b> .....	16
<b>2.2. Gestión Educativa</b> .....	17
<b>2.3. Calidad de servicios</b> .....	19
<b>2.3.1. Calidad</b> .....	19
<b>2.3.2. Calidad educativa</b> .....	20
<b>2.3.3. Calidad de servicios educativos</b> .....	20
<b>3. Marco filosófico</b> .....	20
<b>4. Marco teórico</b> .....	23
<b>4.1. Gestión Educativa</b> .....	23
<b>4.1.1. Gestión Financiera</b> .....	27
<b>4.1.2. Gestión Pedagógica</b> .....	31
<b>4.1.3. Gestión de relaciones interpersonales</b> .....	34
<b>4.1.4. Gestión deportiva</b> .....	36
<b>4.1.5. Gestión estratégica</b> .....	38
<b>4.2. Calidad de servicios educativos</b> .....	39
<b>4.2.1. Calidad de servicios pedagógicos</b> .....	44
<b>4.2.2. Calidad de trato humano</b> .....	45
<b>4.2.3. Calidad de servicios espirituales</b> .....	48
<b>4.3. Reseña histórica del Colegio Unión</b> .....	49
<b>5. Marco conceptual</b> .....	51
<b>5.1. Gestión Educativa</b> .....	51
<b>5.1.1. Gestión Financiera</b> .....	51
<b>5.1.2. Gestión Pedagógica</b> .....	51
<b>5.1.3. Gestión de relaciones interpersonales</b> .....	52
<b>5.1.4. Gestión deportiva</b> .....	52
<b>5.1.5. Gestión estratégica</b> .....	52
<b>5.2. Calidad de servicios educativos</b> .....	53
<b>5.2.1. Calidad de servicios pedagógicos</b> .....	53
<b>4.2.2. Calidad de trato humano</b> .....	53



4.2.3. Calidad de servicios espirituales .....	54
<b>CAPÍTULO III</b> .....	55
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	55
1. Tipo de estudio .....	55
2. Diseño de investigación .....	55
3. Definición de población y muestra .....	57
4. Técnicas de muestreo .....	57
5. Técnicas de recolección de datos y procesamiento .....	58
6. Plan de tratamiento de datos .....	58
7. Instrumentos para la recolección de datos .....	59
8. Técnica de análisis de procesamiento y análisis de datos .....	59
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	60
<b>ANÁLISIS Y RESULTADOS</b> .....	60
1. Análisis descriptivo de datos .....	60
Contrastación de la hipótesis general .....	65
3. Discusión de resultados .....	70
<b>CONCLUSIONES</b> .....	72
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	74
<b>LISTAS DE REFERENCIA</b> .....	75
<b>ANEXOS</b> .....	86

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Esquema comparativo entre los modelos de la administración escolar y de la gestión educativa .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 2. Genero del encuestado .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 3. Categoría del encuestado .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 4. Religión del encuestado.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 5. Reporte descriptivo .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 6. Prueba de normalidad .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 7. Correlaciones .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 8. Correlación entre Gestión Educativa y Calidad de Servicios Pedagógicos .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 9. Correlación entre Gestión Educativa y Calidad Trato Humano.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 10. Correlación entre Gestión Educativa y Calidad de Servicios Espirituales .....</b>	<b>68</b>

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación era determinar la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicios en el Colegio Unión, 2016. Se utilizó el diseño no experimental, descriptivo, correlacional, en una muestra de 64 docentes. Se aplicó un cuestionario de 31 ítems para medir las dos variables y sus ocho dimensiones. Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS versión 24.0.

Se observó que la Gestión Educativa está directamente relacionada con la Calidad de servicios en el Colegio Unión, se rechaza la hipótesis nula, según el análisis del p-valor respecto al nivel de significancia ( $p - \text{valor} < 0,05$ ).

Por constituir relación directa y positiva, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad de Servicios. La correlación rho de Spearman reporta 0.780, indicando que, en la escala de medición, estaría considerado una correlación fuerte entre ambas.

Palabras clave: Calidad educativa, Calidad de servicios educativos.

## ABSTRAC

The objective of this research was to determine the relationship between educational management and the quality of services in Union College, 2016. For this study, the non-experimental, descriptive, correlational design was used. The sample was of 64 teachers. A questionnaire of 31 items was applied to measure the two variables and their eight dimensions. The data were processed with the statistical package SPSS version 24.0.

It was observed that the Educational Management is directly related to the Quality of services in the Union College, since, the null hypothesis is rejected, according to the analysis of the p-value with respect to the level of significance ( $p - value < 0.05$ ).

Because this is a direct and positive relationship; the better the Educational Management, the better the Quality of Services. Likewise, the rho correlation of Spearman, reports 0.780, which indicates that, in the scale of measurement, it would be considered as a strong correlation between both.

Keywords: Educational quality, quality of educational services

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1. Planteamiento del problema**

##### **1.1. Descripción de la situación problemática**

La gestión educativa es mucho más que administrar, es un proceso complejo del accionar humano para conseguir el máximo objetivo que una Institución cristiana tiene por misión: Brindar un desarrollo integral a sus estudiantes, mediante un servicio de calidad que ayudará a los estudiantes a potenciar sus habilidades al máximo (Vargas Vásquez, 2010).

White (1989) para lograr el objeto de la educación, el cual es formar hombres y mujeres idóneos para servir, desarrollar y poner en ejercicio activo todas sus facultades, de manera armoniosa y equilibrada, debe brindar un servicio alta calidad.

Esto significa que no solo debemos ocuparnos de la gestión de conocimientos, sino también de la inteligencia emocional y física, recordando el modelo del niño Jesús que crecía en gracia, en estatura y en sabiduría para con Dios y los hombres en todos los aspectos de su vida.

Por eso el nuevo enfoque de gestión propone dar un nuevo nombre a los directores y es el de gerentes (Trahtemberh 2004).

“El director es conductor, líder pedagógico, líder institucional, gerente administrativo, porque tiene que ser capaz de liderar el proyecto educativo, administrar con eficiencia. Por lo tanto, debe poseer salud física, mental y emocional para el cumplimiento de su función gerencial” (Correa, Álvarez, & Correa, 2016).

El gerente necesita contar con el apoyo de las personas idóneas para los diferentes cargos y delegar responsabilidades. De esta manera, la tarea administrativa será realizada en óptimas condiciones; es decir, se concretizará una gestión focalizada (Llanes Belett Reynel, 2010).

Mediante esta gestión se identificó necesidades del aspecto financiero, pedagógico, en las relaciones significativas, en el deporte y en las estrategias del Colegio Unión, que deberían ser atendidas de la manera más urgente posible, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios pedagógicos, del trato humano y de calidad de servicios espirituales.

El Colegio Unión es una institución educativa ubicada a la altura del Km. 19 de la carretera, en la ciudad de Lima, en un clima geográfico óptimo para el desarrollo de las actividades académicas, con la filosofía de la educadora White (Cadwalader, 2010): el desarrollo integral de la personal. El Colegio Unión tienen una serie de desafíos para su crecimiento y desarrollo que deberían ser atendidos con mucha prioridad, mejorando la calidad de los servicios pedagógicos, del trato humano y de calidad de servicios espirituales (Meyer & Berenguer, 1973).

Además para mejorar la calidad de servicio el año 2015, la institución debía modernizar el comedor estudiantil con una adecuada ambientación, también mejorar las instalaciones externas del colegio con una estructura moderna coherente con el avance arquitectónico de la Universidad Peruana Unión, también se podría ampliar y mejorar el transporte para los estudiantes, ofreciendo los servicios de un nuevo bus en la ruta Chacacayo-Ñaña, para mayor comodidad y cobertura; para la práctica del deporte, sería bueno la construcción e implementación de un gimnasio moderno (Lago & Horacio, 2015).

Se debían priorizar acciones de innovación y modernización del aspecto pedagógico, sin olvidar los principios de una educación cristiana, contratando docentes especializados, proactivos e innovadores, con el propósito de brindar educación de calidad, de acuerdo con su plan curricular establecido (Gairín & Ramírez, 2015).

Por todo lo expuesto anteriormente, la presente investigación pretende mejorar la gestión educativa, para lograr la calidad de los servicios del Colegio Unión, 2016.

## **1.2. Planteamiento y formulación del problema**

El gestor y líder deben proporcionar espacios de coordinación y consolidación del grupo, revelando el buen trato, logrando mejorar la cultura y promover al máximo el compromiso de las personas, quienes propicien actitudes favorables para todos los involucrados (Pittinsky, 2009).

En el Colegio Unión se ha observado que falta mejorar la gestión educativa y también la calidad de los servicios educativos; entre otros, los recursos financieros, económicos, humanos, con el propósito de brindar una educación integral para los estudiantes, según nuestros principios y nuestra visión. En este contexto, se formula el problema general de esta investigación (Mendoza Orbegoso, 2016).

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la Gestión Educativa con la mejora de la calidad de servicios del Colegio Unión, 2016?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿Cuál es la relación de la gestión educativa con la mejora de la calidad de los servicios pedagógicos del Colegio Unión, 2016?
- ✓ ¿Cuál es la relación de la gestión educativa con la mejora de la calidad del trato humano del Colegio Unión, 2016?
- ✓ ¿Cuál es la relación de la gestión educativa con la mejora de la calidad de servicios espirituales del Colegio Unión, 2016?

## **2. Finalidad e importancia de la investigación**

### **2.1. Propósito**

La presente investigación contribuirá para el desarrollo de la gestión educativa y la calidad de servicios, en nuestras instituciones educativas; además para materializar de esta manera la misión en nuestra cosmovisión de la educación cristiana (Castillo, 2010).



## **2.2. Relevancia social**

Esta investigación pretende orientar la gestión educativa, tan amplia y abarcarde; también generar alcances diversos e impactos sobre la calidad de servicios. Así se generará una mejor cultura organizacional y se promoverá al máximo el compromiso de las personas implicadas (Salcedo & Romero, 2006), para que se cumpla el propósito divino: gestionar adecuadamente e integralmente.

## **2.3. Relevancia Pedagógica**

Al observar cómo ha ido cambiando el rol del director (Claudia & Pagano, 2012) y del personal quien labora en una institución y cómo debería ser tratado el cliente; en este caso, los estudiantes y padres de familia; también siendo consecuentes de lo que persigue la educación: formar estudiantes capaces y competentes; esta investigación constituye un aporte teórico y práctico, cuyas reflexiones, sugerencias y opiniones servirán de base para la realización de otros estudios similares.

## **3. Objetivos de la investigación**

### **3.1. Objetivo general**

- ✓ Determinar la relación de la gestión educativa con la mejora de la calidad de servicios en el Colegio Unión, 2016

### **3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Determinar la relación de la gestión educativa con la mejora de la calidad de los servicios pedagógicos del Colegio Unión, 2016.

- ✓ Determinar la relación de la gestión educativa con la mejora de la calidad del trato humano del Colegio Unión, 2016.
- ✓ Determinar la relación de la gestión educativa con mejora de la calidad de servicios espirituales del Colegio Unión, 2016

#### **4. Hipótesis**

##### **4.1. Hipótesis general**

- ✓ La Gestión Educativa tiene una relación significativa con la mejora de la Calidad de los servicios en el Colegio Unión, 2016.

##### **4.2. Hipótesis específicos**

- ✓ La gestión educativa tiene una relación significativa con la mejora de la calidad de los servicios pedagógicos del Colegio Unión, 2016.
- ✓ La gestión educativa tiene una relación significativa con la mejora de la calidad del trato humano del Colegio Unión, 2016.
- ✓ La gestión educativa tiene una relación significativa con la mejora de la calidad de servicios espirituales del Colegio Unión, 2016.

#### **5. Variables de estudio**

##### **5.1. Variable independiente**

Gestión educativa

##### **5.2. Variable dependiente**

Mejora de la calidad de servicios

##### **5.3. Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Operación instrumental</b>	<b>Definición operacional</b>
<b>Gestión Educativa</b>	Gestión financiera	Mejoramiento de la infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Colegio Unión ha mejorado su infraestructura.</li> <li>2. El Colegio Unión ha mejorado su mobiliario.</li> <li>3. El Colegio Unión ha elaborado su presupuesto.</li> <li>4. El Colegio Unión hace uso correcto de su presupuesto.</li> <li>5. El Colegio Unión cumple el cronograma financiero programado.</li> <li>6. El Colegio Unión ha mejorado las remuneraciones de sus docentes.</li> <li>7. El Colegio Unión ha invertido en la selección de su personal docente.</li> </ol>	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 7 y 35 puntos. A mayor valor, un mayor concepto incremental de la gestión financiera.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nada (1 punto)</li> <li>2) Poco (2 puntos)</li> <li>3) Regular (3 puntos)</li> <li>4) Bastante (4 puntos)</li> <li>5) Mucho (5 puntos)</li> </ol>
		Mejoramiento del mobiliario		
		Elaboración del presupuesto		
		Uso correcto del presupuesto		
		Cumplimiento del cronograma financiero programado		
		Mejoramiento de las remuneración de docentes		
		Inversión en la selección de los docentes		
	Gestión Pedagógica	Mejoramiento del Plan curricular integral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Colegio Unión ha mejorado su Plan curricular integral</li> <li>2. El Colegio Unión capacita a sus docentes en pedagogía</li> <li>3. El Colegio Unión ha implementado sus laboratorios de ciencias</li> <li>4. El Colegio Unión ha mejorado el uso de sistemas digitales con el taller de Robótica.</li> </ol>	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 20 puntos. A mayor valor, un mayor concepto incremental de la gestión pedagógica.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nada (1 punto)</li> <li>2) Poco (2 puntos)</li> <li>3) Regular (3 puntos)</li> <li>4) Bastante (4 puntos)</li> </ol>
		Capacitación docente en pedagogía		
		Implementación de Laboratorios		
Mejoramiento de uso de sistemas digitales				

				5) Mucho (5 puntos)
Gestión de relaciones interpersonales	Gestión de las relaciones interpersonales con los estudiantes	1. El Colegio Unión ha mejorado las relaciones interpersonales con sus estudiantes.	<p>2. El Colegio Unión ha mejorado las relaciones interpersonales con sus docentes.</p> <p>3. El Colegio Unión ha mejorado las relaciones interpersonales con el personal de apoyo.</p> <p>4. El Colegio Unión ha mejorado las relaciones interpersonal con el personal de servicio.</p>	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 20 puntos. A mayor valor, un mayor concepto incremental de la gestión de relaciones significativas.</p> <p>1) Nada (1 punto)</p> <p>2) Poco (2 puntos)</p> <p>3) Regular (3 puntos)</p> <p>4) Bastante (4 puntos)</p> <p>5) Mucho (5 puntos)</p>
	Gestión de las relaciones interpersonales con los docentes			
	Gestión de las relaciones interpersonales con el personal de apoyo			
	Gestión de las relaciones interpersonales con el personal de servicio			

	Gestión deportiva	Gestión deportiva para los estudiantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Colegio Unión ha realizado gestión deportiva con sus estudiantes.</li> <li>2. El Colegio Unión ha realizado gestión deportiva con sus profesores.</li> <li>3. El Colegio Unión ha realizado gestión deportiva con la comunidad.</li> </ol>	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 3 y 15 puntos. A mayor valor, un mayor concepto incremental de la gestión deportiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nada (1 punto)</li> <li>2) Poco (2 puntos)</li> <li>3) Regular (3 puntos)</li> <li>4) Bastante (4 puntos)</li> <li>5) Mucho (5 puntos)</li> </ol>
		Gestión deportiva para los profesores		
		Gestión deportiva para la comunidad		
	Gestión Estratégica	Alianza estratégica con la universidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Colegio Unión ha realizado alianzas estrategias con la UPeU.</li> <li>2. El Colegio Unión ha realizado alianzas estrategias con el Conservatorio de música de la UPeU.</li> <li>3. El Colegio Unión ha realizado alianzas estrategias con la iglesia de Villa Unión.</li> </ol>	
		Alianza estratégica con el conservatorio de música		
		Alianza estratégica con la Iglesia		

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1. Antecedentes de la investigación**

##### **1.2. Antecedentes nacionales**

Carrasco (2002) en una investigación realizada en la Universidad Mayor de San Marcos, que consiste en el análisis de la relación de las variables Gestión Educativa y Calidad de Formación Profesional, presenta que la Gestión Educativa se relaciona directamente con la Calidad de Formación Profesional, al igual que la presente tesis aborda el tema importante: la actuación de los docentes para la buena gestión de nuestras instituciones educativas.

Chamba (2010) realizó un trabajo de investigación relacionando las variables Gestión pedagógica y la calidad educativa en la institución educativa “Juan León Mera”, es un estudio correlacional, en la muestra de 47 docentes, aplicando un instrumento validado por el Instituto peruano de evaluación de la calidad de la educación básica y una encuesta, obteniendo el resultado de que existe relación negativa débil entre las variables estudiadas.

Sorados Palacios (2010) en su investigación de Magíster en Educación en la UNMSM, afirma, en el contexto educativo: instituciones educativas de la UGEL 03 de Lima, que la calidad de la gestión depende factores: extrínsecos e intrínsecos; por ejemplo, rendimiento académico, programación curricular, cooperación de docentes, participación de padres, asignación de recursos. El 95% revela que el liderazgo de los directores mantiene relación con la calidad de gestión. El liderazgo pedagógico es la dimensión que más influye.

Sarmiento (2013) realizó un estudio en Huaral: una provincia de Lima. En el estudio se percibe una incidencia negativa entre la gestión pedagógica y la calidad de los servicios educativos. Se realizó en la Institución Educativa 20402, cuyos tipos son: correlacional, transversal, en el estudio participaron 30 docentes en la condición de informantes, quienes contestaron un cuestionario destinado a recabar la información requerida. Se concluye revelando la relación directa de las variables referidas.

Por su parte, Gamarra (2014) realiza un estudio, con el propósito de lograr el grado académico de maestro, en la sintonía de su objetivo general: “analizar las percepciones de directivos y docentes sobre el clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas”, en forma específica en cuatro categorías: confianza, comprensión, apoyo y reconocimiento. De acuerdo con el estudio, el trato amable y cordial

durante el tiempo, genera mayor motivación, la cual permite lograr los objetivos organizacionales.

Turpo (2014) realizó una investigación para obtener el grado de doctor en la Universidad Peruana Unión, cuyo objetivo general era determinar la valoración de la imagen institucional en relación con la calidad de servicios educativos según la percepción de docentes de la Filial Tarapoto, en su estudio correlacional de una muestra aleatoria simple de 63 docentes, usando el cuestionario de imagen institucional refirió, entre otros resultados, que existe una valoración positiva de la imagen institucional en los referidos docentes.

Vargas (2014) para obtener el grado de magíster en la Universidad Peruana Unión investigó la relación que existe entre gestión innovadora y su impacto sobre la vida de los docentes de Puno, en una población muestra de 30 docentes, cuyo trabajo fue descriptivo, correlacional, encontrando la existencia de una relación directa entre las variables en estudio.

Salinas (2014) para optar el grado académico de magíster en educación realizó un trabajo de investigación relacionando las variable: calidad de la gestión pedagógica con la práctica docente en la institución educativa “Juan Linares Rojas” en el Callao, en una muestra: 15 docentes y 11<sup>o</sup> estudiantes, verificando la existencia de una relación directa entre la Gestión pedagógica y la Práctica docente.



Quea (2014) realizó una investigación para optar el grado de magíster en la Universidad peruana Unión, correlacionando el liderazgo del director y el desempeño laboral de una muestra de 70 docentes, aplicando el cuestionario de Liderazgo del director y el desempeño docente encontró una relación significativa entre las variables mencionadas.

Laquiticon (2016) realizó un estudio para la obtención del grado académico de magíster en la Universidad Peruana Unión, analizó los estilos de liderazgo relacionados con la gestión institucional de los colegios Adventistas, un trabajo no experimental, correlacional, aplicado a una muestra de 114 docentes con lo que concluye que existe una relación directa entre los estilos de liderazgo con la gestión institucional.

## **1.2. Antecedentes internacionales**

Estudios comparativos sobre análisis conceptual y la reflexión integral (UNESCO, 1972; Marín, 1993: 44-57) explican que una concepción integral de la educación, en forma particular en el contexto europeo y occidental, la constituyen los valores, constituidos en el patrimonio específico, cuyos tipos de valores son: físicos, emocionales, intelectuales, morales o ético, estéticos o artísticos, socios relacionales y ambientales: prácticos y utilitarios, trascendentes o sobrenaturales. En realidad, estas prácticas valorativas generaron muchos cambios, los son muy significativos. Los

gestores de los cambios, mediante las prácticas, son los docentes, también los padres de familia, no quedan al margen los niños, ni las autoridades educativas, queda incluida la junta escolar. Se percibe el beneficio para la niñez y la comunidad (Gento Palacios, Palonares Ruíz, García Carmona, & González Fernández, 2012).

Lozano (2011) tomó como uno de sus objetivos y puntos focales de su investigación, como la práctica del deporte y la actividad física repercuten sobre la mediación educativa a nivel individual y nivel social, para eso diseñó un instrumento como producto final, la población muestra fue de 500 niños y jóvenes con un grupo de control y un grupo experimental, logrando como resultado que aquellos que realizaron deporte mejoraron su trabajo colaborativo y esto repercute en su desarrollo integral.

Para Raczynski, Salinas, de la Fuente, Hernández & Lattz (2010, p. 38), su objetivo fue conocer la relación entre gestión y desempeño escolar en Chile, ha sido estudiada recién en los últimos años, en los cuales se han realizado estudios que vinculan dimensiones de la gestión escolar y desempeño de los docentes a los resultados académicos conocer que significa para los padres de familia calidad educativa, el tipo de investigación fue cualitativa, se aplicaron entrevistas individuales y grupales.

En América Latina (por ejemplo, en Colombia), la educación ocupó labores de desarrollo, se generaron acciones de cambio de paradigma en la gestión educativa: la estructura y contenido curricular, la pedagogía, el financiamiento y la propiedad del servicio (Mallama Martínez, 2014).

En la ciudad de Bogotá también se realizó una investigación doctoral para mejorar la gestión educativa a través de los procesos de calidad en la facultad de educación de la UNSACA, el resultado de esta investigación fue lograr una visión compartida, personal competente y crítico, espíritu de servicio, mejor nivel académico, mejoramiento de la imagen. El 68% de los encuestados, en los diferentes estándares, consideran que mejoró el clima laboral y educativo, desarrollando sus procesos de manera agradable y eficaz (Delgado, 2006).

Salas Durazo (2013) en México realizó un interesante trabajo considerando pilares de análisis: la calidad del Sistema educativo, mejoras infraestructurales y la gestión académica, es un estudio cualitativo, basado sobre entrevistas a los entes actores, hallando coincidencias y discrepancias en la percepción del impacto de la acreditación sobre la práctica cotidiana, concluyendo que la acreditación ha transformado la práctica docente y administrativa de la institución; destaca asimismo que operativamente la calidad educativa se reduce al mero cumplimiento de indicadores.

Majad Rondón (2016) publica una investigación para detectar la gestión del talento humano en las organizaciones educativas en Tachira, Venezuela. Un trabajo cuantitativo experimental, se encuestaron a 431 docentes de 20 escuelas, concluyendo que no se da de forma idónea el proceso de inserción del componente humano y los objetivos organizacionales, se evidencia una marcada ausencia de un modelo de gestión del talento humano.

## **2. Marco histórico**

### **2.1. Gestión**

La gestión surge de la administración y del entorno político, económico, social, cultural y tecnológico, presentaremos algunos autores que contribuyen para generar la gestión.

Saézn (2005) habla sobre Peter Drucker, uno de los primeros y más influyentes gestores empresariales del siglo XX, con innumerables libros de management, que se estudian en las escuelas de negocio de gran prestigio. Además, como gestor él percibió, a mediados de los cincuenta en plena era industrial, que se debía valorar el trabajo de los empleados. También en los años 70 habló del trabajador de conocimiento.

Druker (2014) en su libro el ejecutivo eficaz habla que depende de su capacidad para hacer bien las cosas; es decir, los otros dejaron de realizar,

primero; segundo, discernir lo que es más importante para la institución; tercero, saber dónde y cómo aplicar nuevas fuerzas; cuarto, saber reconocer las prioridades; y quinto, unir todo.

## **2.2. Gestión Educativa**

La gestión educativa en nuestra historia ha sido definida con una concepción multidimensional de administración, fundamenta en la reconstrucción de los conocimiento pedagógicos y administrativos acumulados en el curso de la historia de la educación (Aguilar, 2013).

En el Perú y Latinoamérica por los años 90, se habla de gestionar la educación a través de grandes cambios: ayudas internacionales a los países de América Latina y el Caribe, mejoramiento de la equidad y provisión de la educación, uso de la información para poder mejorar la gestión y, por último, mejoramiento de la gestión y de los resultados de enseñanza (CEPAL-UNESCO, 2004).

Esto revela cómo la administración tradicional –tecno burocrática de orientación positivista y funcionalista implantada en el sector público y en la educación Latinoamericana y peruana– alcanza el orden y el progreso racional, la reproducción estructural y cultural, la cohesión social y la integración funcional en la escuela y en la sociedad. Sin embargo, la evaluación muestra que la administración tecno burocrática así concebida

tiene componentes autoritarios y, como tal, limita el espacio para la promoción de la libertad y la equidad social.

Sus características normativas y jerárquicas inhiben la creatividad y peculiaridad, esto dificulta la participación de todos los miembros del equipo de trabajo. Inhibe la práctica efectiva de la democracia social capaz de enfrentar las desigualdades estructurales en la sociedad, en la escuela y en la universidad; como proceso de mejora de la gestión se debe descentralizar, a nivel nacional, regional y local, se debe trabajar según sus particularidades, en torno a este tema se ha ido trabajando con el GRADE realizado en el 2009 (Grupo de análisis para el desarrollo); también se considera los avances curriculares que han realizado mediante el Diseño Curricular Regional (Casassus, 2013).

Podemos decir que la evaluación de la experiencia educativa latinoamericana y peruana de las últimas décadas, sugiere que debemos y necesitamos aprender los unos de los otros, con el fin de obtener nuevas perspectivas intelectuales socialmente válidas y culturalmente relevantes, afianzando la democracia como medio de vida, el sistema educativo debe ser estratégico, tratando de lograr vencer las limitaciones y deficiencias organizacionales y de gestión de la institución (Gomez & Macedo, 2011).

En la actualidad también es necesario tener una disposición de cambio, de cómo organizar la gestión, podría parecer que solamente son

procedimientos técnicos y que difícil realizar gestión en un país multicultural; sin embargo, debemos percibirlo de dos maneras: Que facilite el desarrollo cultural e intercultural por un lado y por el otro es de su misma interculturalidad aprenda a enfrentar los desafíos de su institución (Díaz & Alfaro, 2008).

## **2.3. Calidad de servicios**

### **2.3.1. Calidad**

El concepto de calidad surge a partir del siglo XX, entendiendo la calidad como un arma estratégica, considerando algunos propósitos: “Crear constancia, adoptar filosofía, no inspección, no decidir los negocios por los precios, mejorar el sistema de producción y de servicios, entrenamiento de trabajo, adoptar el liderazgo, eliminar temores, slogan, estándares, barreras, realizar programas educativos y personal en transformación” (Deming, 1960).

En un contexto empresarial e industrial, a lo largo de los años ha ido avanzado hacia los diferentes sectores financieros, políticos y educativos, demandando de los protagonistas ser competentes, dentro de esas competencias debe tener capacidad de ejecución, conocimiento, destrezas intelectuales y motoras, de esa manera mejorar el nivel de calidad de sus centros laborales innovando y creando (E. Rodríguez & Romero, 2011).

### **2.3.2. Calidad educativa**

En el año 1960, Angulo Rasco dio el discurso “Desde el poder en torno a la idea de calidad en los sistemas de educación “, comienza a ser una relación de aspectos relacionados con la calidad de la educación, considerando la mejora continua y trabajo (Mvencevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996).

Dar calidad no solamente es asegurar lograr matricular estudiantes sino lograr que esos estudiantes aprendan, brindándole aprendizajes significativos, deben asegurar condiciones para una educación integral, pertinente, flexible, brindando igualdad de oportunidades para todos (Díaz & Alfaro, 2008).

### **2.3.3. Calidad de servicios educativos**

La calidad dentro del ámbito educativo es una estrategia de competitividad, debe contar con personas que sean capaces de crear e innovar, esto surge desde el XX (Senlle & Gutiérrez, 2004).

## **3. Marco filosófico**

La educación es necesaria e importante, siempre será incompleta mientras vivamos en este mundo imperfecto. El ser humano, sin la educación, es un poco más que los animales; la educación desarrolla su gran potencial. El desarrollo humano sería limitado si no se tomara en



cuenta a Dios en busca de conocimiento, sabiduría y poder. En el principio de la vida humana, antes del pecado, el hombre llegó a la felicidad. Las metas educativas tienen relación con la felicidad y utilidad del ser humano en esta vida, y con su redención y salvación; es un medio para obtener su felicidad eterna. En el proceso de proveer u obtener educación, algunos de sus objetivos no serían alcanzados si la instrucción o el aprendizaje alejaran a los estudiantes de Dios (White, 2012a).

El fin único de la educación en la tierra es la salvación y la vida eterna, pero en la eternidad el aprendizaje continuará, este mundo no es sino una escuela preparatoria para la escuela del más allá, para lo cual deberíamos hacer nuestro mayor esfuerzo en la búsqueda de esa nueva vida (Cadwallader, 2010).

La educación debiera ser más que el conocimiento de los libros, es decir, más que el aprendizaje académico, debería ser práctica, abarcar, integrada y armoniosa, promotora del desarrollo del carácter, capaz de preparar a los estudiantes para hacer frente a las necesidades de la vida cotidiana en el contexto de la realidad contemporánea. La educación para que sea verdadera educación en todo el sentido de la palabra, debería estar en armonía con la Biblia, y prestar la debida atención a la moralidad, la religión, el servicio misionero y la relación de lo natural con lo espiritual (White, 2012a)

Los propósitos de la educación son muchos, unos generales y abarcantes; otros, específicos y restringidos. El objetivo de la educación es promover el desarrollo del cuerpo, de la mente y del alma. Los blancos educativos apuntan hacia el desarrollo máximo de los poderes mentales, es bueno que la juventud se dé cuenta de que debe alcanzar el más alto desarrollo de sus facultades intelectuales (White, 2012d).

La educación proveerá los motivos para un desarrollo personal continuo o permanente. Es preciso que los jóvenes reciban ayuda para el desarrollo, es necesario que se les estimule, se les aliente y se le mueva a la acción. La educación también deberá tener el propósito de proveer el conocimiento científico, la verdadera educación no desconoce el valor del conocimiento científico o literario; considera que el poder es superior a la información, la bondad al poder y el carácter al conocimiento intelectual. La política educativa de la iglesia debería ser separar a su juventud de las influencias corruptoras, ejercer una adecuada corrección y una disciplina juiciosa, y enseñar las lecciones más importantes de la verdad de la Biblia (White, 2012c).

Algunos de los objetivos de la educación adventista se encuentran en el área del servicio. Por ejemplo, la educación debiera capacitar a los niños y a los jóvenes para llevar responsabilidades, preparar a cada uno para realizar una obra noble para Dios y ser una bendición para la humanidad, ayudar a los estudiantes para que logren la mayor capacitación

posible a fin de ser útiles; enseñar a los niños y jóvenes a ser misioneros, inculcar motivos valederos para el servicio, capacitar para ocupar cargos de responsabilidad en la vida privada y pública, enseñar a los jóvenes a ayudar a otros jóvenes, preparar dirigentes para la iglesia, ayudar a estabilizar y elevar la sociedad, preparar al estudiante para los deberes de la vida práctica, proporcionar conocimiento práctico y espiritual para que sea comunicado a otros (Iglesia Adventista del Séptimo Día, 2013)

#### **4. Marco teórico**

##### **4.1. Gestión Educativa**

Es un proceso sistemático que está orientado hacia el fortalecimiento de las instituciones educativas y de sus proyectos, con el fin de mejorar los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos; conservando la autonomía institucional para así responder de manera más acorde a las necesidades educativas locales regional y mundial (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2013).

Por otro lado, la administración educativa está constituida por un conjunto, cuyos elementos son los sistemas, también las teorías, además las categorías y los conceptos, revelados en la organización durante los procesos de la organización, la conducción y la dirección. Además la gestión

educativa implica la presencia de los métodos, las estrategias, las técnicas, los procedimientos.

Sanchez de Horcajo (1979) asocia la gestión con la participación democrática y la define de acuerdo con sus operaciones: organizar, planificar, dirigir, coordinar, supervisar, presupuestar, controlar y evaluar. Aquí se aprecia que estas funciones guardan relación con los presupuestos administrativos enraizados en las funciones básicas propuestas por Fayol: planeación, organización, dirección y control; la diferencia se encuentra en que la gestión, como posteriormente la define el autor, está asociada con una participación mancomunada de los administradores en los procesos operativos.

Para Ball (1990), la gestión se proyecta como un concepto relacionado con el control de las organizaciones y una tecnología de poder (aludiendo a Foucault), constituyendo “un modelo generalizable de funcionamiento; una forma de definir las relaciones de poder en términos de la vida cotidiana de los hombres”. A este respecto, Mallama (2014) afirma que la gestión tradicional de tipo directivo, verticalista que pretende la eficiencia y se basa en el control de calidad, se fundamenta en el positivismo y empirismo que conciben al hombre como objeto de conocimiento y el

hecho social como algo dado y externo, por lo cual, por encima del desarrollo humano está el desarrollo tecnológico.

La gestión educativa tiene las siguientes características:

1. Es un proceso dinamizador
2. Es un proceso sistemático
3. Se sustenta más en la coordinación que en la imposición

Dentro de los principios de la gestión dentro de la escuela, tenemos:

- ▶ principio de división del trabajo:
- ▶ principio de autoridad responsabilidad
- ▶ principio de autoridad de mando
- ▶ principio de eficiencia
- ▶ principio de amplitud de mando

Correa (2016)) demarca que el tema central de la gestión es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización. Esto quiere decir que los seres humanos son los encargados de gestionar, en cualquier nivel, con la finalidad de hacer posibles las diversas alternativas, a fin de desarrollarse a nivel social, cultural, político y

tecnológico. Es claro entonces que, desde esta perspectiva, el tema central de la teoría de la gestión es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización. Esta idea ha seducido las mentes del fin de siglo y, sin duda, continuará ejerciendo su impacto a través del siglo XXI

El principal referente de las reformas educativas que han tenido lugar en Latinoamérica durante las últimas décadas se encuentra en la Declaración Mundial sobre Educación para Todos: Satisfacción de las Necesidades Básicas de Aprendizaje, proveniente de la Conferencia de Jomtien y Tailandia (Unesco, 1990). Según la perspectiva de América Latina (Sandoval Etelvina, Etelvina Rebeca, & Harold Andrew, 2009), se establece que los cambios educativos deben darse en un marco de transformación institucional, la cual se logrará teniendo como camino la gestión del sistema.

Existen un consenso y una regulación que vienen por el desarrollo de la sociedad. La educación es pública, de la cual nadie queda excluido. Se ha constituido en un derecho humano, muy fundamental. La educación permite los aprendizajes y la presencia de igualdades, generando para todos las mismas oportunidades. También posibilita el desarrollo de las naciones y las sociedades. Facilita el acceso a las políticas, a un puesto de trabajo, sin dejar al margen los servicios de salud, de alimentación, en un

ambiente de respeto, seguridad y protección, sin violación de los derechos humanos (Gairín & Ramírez, 2015).

En este mismo contexto, para Schmelkes (2016), el aumento de la eficiencia no determina la calidad educativa. Es decir, una cosa es concluir el año académico y otra, lograr los conocimientos de los estudiantes. La escuela busca la calidad, mediante las responsabilidades compartidas de los directores y los maestros, quienes se movilizan en la institución para lograr las metas, poseyendo una visión compartida y participando en los resultados y sus respectivos análisis.

#### **4.1.1. Gestión Financiera**

Precisemos el término administración como el estudio de la organización, su definición, metas, componentes, estructura y procesos, en el contexto y a través del tiempo para el desarrollo institucional. El proceso administrativo comprende las siguientes fases: planeamiento, organización, dirección y control. A continuación, detallaremos cada una de ellas: a) El planeamiento del diseño, el diagnóstico, los objetivos, las metas, estrategias, el presupuesto, la elaboración de planes, programas, y proyectos. b) La organización de las labores educativas, el establecimiento de las funciones, la estructura, los cargos, métodos, procedimientos, sistemas. c) La dirección implica liderazgo, dirigir, influir y motivar al

personal de la institución educativa; las comunicaciones internas y externas; la toma de decisiones; delegación de funciones; desconcentración y descentralización de las tareas. d) El control, implica la anticipación y prevención, a través del monitoreo, la evaluación, verificación, orientación y retroalimentación del sistema (Vargas Vásquez, 2010).

El análisis de las fases del proceso administrativo aporta la organización necesaria para la mejora de procesos; sin embargo, su aplicación depende del administrador y de su capacidad de gestión, en el caso de las instituciones educativas de gestión privadas; y del director y sub-director, como responsables de la administración de las instituciones educativas públicas. La gestión administrativa comprende el conjunto de acciones, para movilizar los recursos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales en el plazo previsto.

La gestión administrativa es el apoyo que brinda los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos de la institución educativa en los plazos establecidos.

Para movilizar los recursos, la dirección desempeña funciones técnico-administrativas: jurídico legal, presupuesto, personal, estadística, información y comunicación, contable y financiera, y abastecimiento. A continuación, describiremos cada una de ellas.



a) Jurídico Legal: contempla las normas legales que rigen el sistema educativo Constitución Política, Acuerdos Internacionales, Decretos Ley, Ley General de Educación y sus Reglamentos, Resoluciones Ministeriales, etc.

b) Presupuesto: requiere de la formulación y evaluación del presupuesto, a partir del estudio de mercado, programa operativo (ventas, producción y gastos operativos), programa de inversiones (presupuesto de adquisiciones), programa financiero (estado de ganancias y pérdidas proyectado, balance general y flujo de caja proyectado).

c) Personal: demanda la gestión de recursos humanos orientada hacia el desarrollo de los mismos para optimizar el nivel de productividad, la satisfacción y creatividad del personal que labora en la institución educativa.

d) Estadística: comprende la aplicación de estadísticos, el procesamiento y análisis de la información del sistema, y la presentación de resultados, para la solución de problemas y la toma de decisiones.

e) Información y comunicación: implica el uso del sistema de información y comunicación en las distintas fases del proceso administrativo: planeamiento, organización, dirección, y control. Administra la base de datos institucional.

f) Contable y financiera: asume la formulación, análisis e interpretación de los estados financieros, orientándolos hacia el manejo eficiente de la situación económica y financiera para la toma de decisiones gerenciales.

g) Infraestructura y equipamiento: demanda la gestión de proyectos de mantenimiento de la infraestructura y del equipamiento, así como del abastecimiento: a través de los procesos logísticos (planeamiento logístico, organización logística, dirección y control de las actividades logísticas), de modo que contribuyan al logro de los objetivos de la institución. En la institución educativa, las funciones técnico-administrativas son competencia de la dirección. En las instituciones educativas públicas, la dirección delega en el subdirector administrativo, o en el personal docente el administrativo. Las instituciones educativas privadas cuentan con una administración. La autoridad y el control a través de indicadores formales permiten gestionar el mejoramiento, la innovación y el cambio. En el cumplimiento de tareas, según los indicadores establecidos, cada quien asume su deber, desarrollando la comunicación, la creatividad y promoviendo las posibilidades del trabajo grupal. Las limitaciones de tiempo y espacio traen como consecuencias las tareas aisladas, la escasez de grupos de trabajo, las restricciones a la innovación y al intercambio (Correa, 2016).

Por su parte Sorados Palacios (2010) afirman que, aunque existe un uso clásico del término que concibe la palabra gestión como sinónimo de

administración de una organización, también existe una corriente en la cual la idea de administración “se aproxima a la idea de gobierno y más puntualmente a la idea de participación colectiva por parte de los miembros de una organización en los procesos de diseño, decisión y evaluación del funcionamiento de la misma”. Es claro que el concepto de gestión no solo atraviesa las realidades de la ejecución de acciones para conseguir unos logros o metas, sino requiere premeditar el cómo llevar a cabo tales acciones y con qué recursos. De este modo, la gestión se asume como el proceso mediante el cual “el hombre administra sus recursos de la manera más racional posible para alcanzar, a un máximo nivel, el desarrollo científico y tecnológico, sociológico y cultural. Por lo tanto, la gestión es una forma de expresión cultural del hombre” (Mallama Martínez, 2014).

#### **4.1.2. Gestión Pedagógica**

Es donde se concretizan la gestión educativa, y se relaciona con las formas como el docente aplica los procesos de enseñanza, como asume el currículo y como lo usa en la planeación didáctica y como lo evalúa. Incluye como se relaciona con sus alumnos, con los padres de familia para asegurar el aprendizaje de los alumnos.

Comprender la problemática pedagógica de las instituciones educativas es esencial, porque nos permite no perder de vista la misión esencial que ha dado lugar a la creación de dicha institución educativa.

El currículo es una guía que orienta la práctica docente, a partir de esta se planifican las diferentes actividades de enseñanza y aprendizaje, por lo que es un instrumento que orienta los procesos de toma de decisiones en relación con qué, cómo y cuándo evaluar la educación escolar.

Para realizar una gestión pedagógica hay que tener en cuenta ciertas condiciones necesarias para el desarrollo y formación de los alumnos centrados en sus necesidades básicas de aprendizajes, y son:

- El clima escolar: es importante realizar el trabajo en un ambiente de respeto y confianza, lo que van a permitir poder realizar las respectivas evaluaciones y monitoreo que serán tomadas como oportunidades de mejoramiento y crecimiento.
- El trabajo en equipo: esto permitirá tomar acuerdos para establecer metas y objetivos del equipo. Debemos ser conscientes y tener la intención de colaborar para el equipo, todos deben sentirse comprometidos y no obligados. Todos los integrantes del equipo son

importantes. Se requiere que cada integrante del equipo ponga a disposición de la institución todas sus habilidades individuales

- Centrar la atención en los objetivos de la escuela: estos deben ser claros y no deben existir factores perturbadores que hagan que estos se coloquen en segundo plano. Cuando esto sucede se pierde el propósito del mismo.

Es importante el rol que cumple el docente, porque es el facilitador del proceso enseñanza aprendizaje, que va a permitir propiciar situaciones que favorezcan la elaboración de nuevos saberes y el desarrollo de valores.

Como mediador, el docente tiene el papel de formar en sus alumnos nuevas competencias que se van a ir construyendo a medida que se adquieran nuevos conocimientos, nuevas experiencias.

El rol del docente como investigador también será estimulante para el alumno en la búsqueda de nuevos conocimientos, para que pueda lograr proyectos educativos que van a afianzar sus competencias. El docente necesita apoyo en el intento de generar una nueva cultura de investigación en la escuela.

Toda metodología que se aplique en el aula como proyectos de aula, centros de interés, prácticas escolares, unidades de trabajo, etc. que genere

buenas practicas docentes que producirán nuevas competencias en sus alumnos, debe considerar características:

1. Las capacidades, los estilos y ritmos de aprendizajes
2. Selección y priorización de los contenidos curriculares
3. El contexto social e intercultural
4. El clima escolar y el ambiente del aula
5. El accionar del docente en su diario quehacer

La acción docente constituye un factor, muy fundamental. Genera el aprendizaje o la ausencia del mismo. También el desarrollo y logro de las competencias, inclusive no. Genera el desempeño de los alumnos, la percepción sobre sí mismos, sobre los demás y sobre el medio ambiente, dejando en los mismos las posibilidades de sentirse ciudadanos y personas, caracterizadas por su sensibilidad e inteligencia (Pacheco, Ducoing, & Aurelio Navarro).

#### **4.1.3. Gestión de relaciones interpersonales**

Las relaciones humanas auténticas se basan sobre el reconocimiento de la categoría humana de toda persona; es decir, en su dignidad humana. La dignidad humana exige de toda persona, el respeto profundo sin discriminación ni exclusión, valoración del individuo por ser un potencial de

energías físicas, psíquicas y espirituales, y la vivencia de la caridad donde se trata y se sirve con agrado y con amor a los demás.

Las relaciones interpersonales en los docentes son el fruto de compartir, de laborar en un mismo ambiente, y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, en donde intervienen diversos factores como de personalidad, de valores, ambiente y otros (Martínez, 2012).

Las buenas relaciones interpersonales pueden interrumpirse cuando aparecen conflictos que surgen de diferentes fuentes: cambios organizacionales, conjunto de valores distintos, amenazas al status, falta de confianza, choque de personalidades, entre otros.

Sin embargo, existen estrategias de resolución de conflictos: acción de evitar, avenimiento, fuerza, acuerdo mutuo, confrontación.

La relación docente-alumno posee unas características implícitas y explícitas, al docente le compete marcar el inicio, la dinámica y la continuidad de la relación, esta relación se establece con cada uno y todos los alumnos en su conjunto, cada alumno aporta a la relación su propio marco de referencia de la misma manera que el docente, la relación docente-alumno que se establece no es gratuita, sino por el contrario trata de contribuir eficazmente en el logro del perfil del alumno (Delgado, 2006).

Actualmente, con la aparición de nuevos conceptos, como de las inteligencias múltiples, la forma de educar tuvo un gran cambio, la persona ha desarrollado en cierto grado una de estas inteligencias, afirmando que el éxito personal depende de las habilidades que el individuo tenga para mejorar las relaciones interpersonales y socializar con los demás.

Las relaciones interpersonales están presentes en todos los actos de nuestra vida, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes momentos y escenarios, obteniéndose una gratificación social.

#### **4.1.4. Gestión deportiva**

El administrar correctamente una institución educativa y gestionar su actividad deportiva no es una tarea sencilla. Una buena gestión deportiva debe encaminarse con seriedad, personalidad y sensibilidad. Un buen gestor deportivo debe tener conocimientos y destrezas muy singulares que lo convierten en un maestro del deporte. La gestión deportiva debe incluir los siguientes principios básicos:

1. Manejo administrativo-financiero donde se planifica, distribuye y optimiza los recursos.
2. Conocimiento técnico básico del sector, ya sea sobre instalaciones, equipamiento, entrenamientos y temas sanitarios vinculados con el deporte. Estar al día con lo último de las disciplinas que maneja,



conocer el marco legal de las distintas entidades deportivas y llevar a cabo un sistema de gestión integral.

3. Responsabilidad social, por lo que se deben diseñar políticas adecuadas de gestión de personas y fomentar el interés y el acceso a la práctica deportiva saludable y responsable.
4. Visión estratégica con un exhaustivo análisis del mercado deportivo, para poder marcar tendencias y establecer metas a corto, mediano y largo plazo. El gestor debe tener la capacidad de identificar los medios de comunicación más adecuados para la promoción de su entidad.
4. Dirigir y delegar. El gestor deportivo debe encargarse de la dirección de todos los proyectos, así como de supervisar los equipos de trabajo que lleven a cabo estos proyectos. Es importante saber delegar responsabilidades con los miembros del equipo cercanos, aunque siempre definiendo muy bien las metas a alcanzar y los lineamientos del trabajo.

La gestión deportiva está relacionada con las actividades que realiza un administrador; es decir, acciones encaminadas a planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar todo lo relacionado con el deporte (Jiménez, 2012).

#### **4.1.5. Gestión estratégica**

El trabajo en equipo, también el aprendizaje, sin dejar al margen la cultura organizacional y la innovación, inclusive la visión de futuro, el cambio cultural, constituyen elementos privilegiados de la gestión estratégica, que depende exclusivamente de la administración.

La gestión estratégica busca la dirección y la planificación, escolares, conducentes hacia el desarrollo, sin perder de vista la visión y la misión, compartidas e interiorizadas en todos sus miembros, quienes trabajan formando equipos comprometidos con la institución y sus respectivos objetivos, posiblemente a largo plazo (G. Rodríguez, Directora, María, López, & Pérez, 2013).

Los miembros y los equipos de trabajo revelan las acciones de sus experiencias, actitudes, capacidades, habilidades, valores. Materializan la existencia de la gestión estratégica, las estrategias utilizadas, las actividades, el logro de los objetivos, el logro de la visión y misión de la institución. La gestión estratégica ofrece las características: centrada en el aspecto pedagógico, la adquisición de nuevas competencias, la búsqueda de la profesionalización, la formación para el trabajo en equipo, la búsqueda de nuevos aprendizajes y la innovación, la constitución de una cultura organizacional, la visión compartida, la formación para una intervención estratégicas y sistémica.

**Tabla 1.**

***Esquema comparativo entre los modelos de la administración escolar y de la gestión educativa***

<b>Administración Escolar</b>	<b>Gestión Educativa Estratégica</b>
Baja presencia de lo pedagógico	Centralidad de lo pedagógico
Énfasis en las rutinas	Habilidades para tratar con lo complejo
Trabajos aislados y fragmentados	Trabajo en equipo
Estructuras cerradas a la innovación	Apertura al aprendizaje y a la innovación
Autoridad impersonal	Asesoramiento y orientación profesionalizantes
Estructuras desacopladas	Culturas organizacionales cohesionadas por una visión de futuro
Observaciones simplificadas y esquemáticas	Intervenciones Sistemáticas y estratégicas

#### **4.2. Calidad de servicios educativos**

La calidad de los servicios educativos queda constituida por las actividades, las cuales son sistematizadas, definidas y coordinadas, cuyo propósito es controlar y ejecutar los procesos de la organización escolar. Para Duchi, Bolívar & Maldonado (2001), el sistema de gestión busca la materialización de la visión, las misión, las metas y los objetivos, mediante el seguimiento de los procesos, los comportamientos de sus miembros y el uso de herramientas de calidad.

La educación y su calidad son consecuencia de la efectividad, también de la eficacia, no de un miembro sino de todos, quienes son los protagonistas durante el proceso educativo, logrando la obtención de resultados, entre otros, la formación integral de los alumnos.

La educación de calidad es aquella que promueve:

- La construcción de conocimientos psicológica, social y científicamente significativos.
- El desarrollo de procesos de pensamiento y estrategias cognitivas que permitan al alumno “aprender a aprender”
- El desarrollo de habilidades básicas que posibiliten al educando la inserción en el nivel inmediato superior o la participación plena en la vida activa.
- La aplicación del conocimiento para operar sobre la realidad
- El manejo de la duda y la discusión
- El crecimiento de la persona como tal.

Por otro lado, la calidad de las instituciones educativas es una filosofía basada en valores, es una política de desarrollo organizacional y una forma de aplicar principios pedagógicos que perfeccionen la educación en todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y en las mejores condiciones posibles.

La calidad se hace evidente cuando una actividad es valorada por alguien y se le atribuye a un objeto, sistema, actividad o práctica, en una circunstancia específica y con sentido propio.

Calidad de servicios es la satisfacción del cliente, la cual se alcanza cuando sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. La calidad de servicio se ajusta a las características que busca el cliente, independientemente de quien lo realice.

El cliente evalúa el desempeño de acuerdo con su nivel de satisfacción que logro al compararlo con sus expectativas, para lo cual, utilizo cinco dimensiones:

- Fiabilidad que es la capacidad el que presta el servicio para ofrecerlo en forma confiable, segura y cuidadosa, en esta se incluye la puntualidad y todos los factores que ayuden a lograr detectar la capacidad y conocimientos profesiones de la institución educativa. Fiabilidad significa dar el servicio en forma correcta desde el principio.
- Seguridad que implica credibilidad y que incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto no solo enfatiza el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la institución debe demostrar al cliente su mayor preocupación en ese sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.
- Capacidad de respuesta es decir suministrar un servicio rápido, es decir el cumplimiento del compromiso contraído y el acceso que pueda dar

la institución educativa al cliente; es decir, posibilidades de entrar en contacto y la fiabilidad con que se pueda lograr.

- Empatía es decir la disposición de la institución educativa de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se requiere un fuerte compromiso con el cliente e implica un conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.
- Intangibilidad. Se debe utilizar toda su capacidad de producción, porque el dejar de hacerlo hará que se pierda en su totalidad, ese tiempo no se recuperara jamás.

Se puede concluir que la calidad en el servicio es esencial para la eficacia de las organizaciones. Es el cliente y no la institución educativa quien define la calidad del servicio.

En México, La Secretaría de Educación Pública, por medio de la Subsecretaría de Educación Básica, valora y reconoce la experiencia del MGEE (Modelo de Gestión Educativa Estratégica), implementada mediante el Programa Escuelas de Calidad, haciéndola extensiva a las demás entidades escolares en el ámbito del federalismo educativo, transformando de esta manera la gestión educativa básica, en el marco *del* Programa Sectorial de Educación 2007-2012.

Para Schmelkes (1994), la calidad de la educación depende de la capacidad de los docentes para otorgar a los alumnos el dominio de los códigos culturales, fundamentales, muy básicos; depende del logro de las capacidades para la participación democrática, de la capacidad para resolver problemas y de la disposición para seguir aprendiendo. También depende del desarrollo de valores y actitudes en una sociedad encargada de prever mejor calidad de vida para sus habitantes, ciudadanos comprometidos con el desarrollo de la sociedad.

La Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe, reconoce que, desde la Declaración de Dakar, los países de esta región realizaron esfuerzos muy significativos, para beneficio de la educación, el desarrollo curricular y la formación docente; sin embargo, una serie de dificultades incide todavía sobre resultados de aprendizaje y calidad educativa (Gairín & Ramírez, 2015).

Es importante tener presente la definición de calidad educativa propuesta por la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Gairín & Ramírez, 2015), dice:

La educación de calidad, en tanto derecho fundamental de todas las personas, tiene como cualidades esenciales el respeto de los derechos, la equidad, la relevancia y la pertinencia y dos elementos de carácter operativo: la eficacia y la eficiencia (p.34).

Una institución educativa de calidad tiene los recursos disponibles, los procesos, cuyos resultados logrados se acomodan al modelo teórico

ideal en el ámbito educativo. La institución, mediante la participación de todos: implicados e interesados, defina su propio modelo de calidad. Es así como en el libro de la educación presenta un modelo de escuela de calidad y la define como aquella que logra el desarrollo integral de sus estudiantes para un fin más supremo.

Por todo lo anteriormente expuesto, esta investigación será de beneficio para mejorar la calidad de servicios en la educación del Colegio Unión, pero también de otras instituciones educativas, tomando como único modelo la gestión educativa, siendo un tema de interés actual contribuirá a generar otras investigaciones.

#### **4.2.1. Calidad de servicios pedagógicos**

Al hablar de conceptos de calidad en el proceso educativo, se le puede definir por 3 enfoques:

- Enfoque absoluto, cuya calidad afecta el servicio educativo. La calidad del servicio brindada: cualidad, clase, categoría. Es sinónimo de bueno, excelencia del servicio, posesión plena de las cualidades que la definen o caracterizan el servicio educativo.
- Enfoque relativo, es decir, la calidad es cuestión de grado en la posesión de las cualidades, el servicio educativo se puede establecer grados al comparar. Es también un sistema de coherencias múltiples.



El fundamento de esta declaración es que no es posible un acuerdo sobre la naturaleza de la educación de la calidad.

- Enfoque integral, es decir, la calidad: armonización integradora de los diferentes elementos componentes.

En el sistema de calidad no se debe perder de vista las metas educativas propuestas: componente nuclear o esencial de la calidad de la educación. Esta gestión implica la participación de las personas, la disposición de los recursos. la ejecución de los procesos y la obtención de los resultados, en la búsqueda de una mejora continua (Calzado, 2015).

#### **4.2.2. Calidad de trato humano**

La persona es uno de los pilares más importantes cuando se habla de calidad total, y a la vez está asociado a valores como el compromiso y liderazgo de la dirección, la visión de la institución educativa o la cooperación interna. Este principio de orientación hacia las personas se basa sobre las personas, quienes no ocupan puestos directivos conocen mejor su trabajo y pueden realizar importantes aportes a la mejora continúa dando mejores satisfacciones al cliente, esto se cumple cuando la dirección sabe aflorar el potencial de su personal (Gamarra, 2014).

El enfoque de calidad total asume que los que laboran en una institución están motivados y se desempeñan de la mejor manera posible

cuando se ha establecido una confianza, que le permite incrementar su responsabilidad y su autoridad. La teoría Z describe una organización, quienes laboran están comprometidos con todos los aspectos del proceso de toma de decisiones, en comparación con las teorías X e Y, delineadas por McGregor. La teoría X e Y se enfocan a soluciones directivas de los problemas, mientras que la teoría Z se orienta a soluciones provenientes de sus trabajadores.

La descentralización se asocia positivamente con la Gestión de Calidad. Otorgar poderes a las personas significa darle capacidad para actuar cuando tengan conocimiento de defectos de la calidad, a fin de poder corregirlos. Darle este valor al recurso humano ha producido diversas prácticas organizativas que van a asegurar un fortalecimiento en el puesto de trabajo, a través de su mayor participación y autonomía.

La formación en calidad deber ser tanto en aptitudes así como de actitudes; es decir, un adoctrinamiento para el cambio cultural con respecto a los valores de la gestión de calidad, a fin de conseguir el compromiso de todos sus integrantes con la nueva filosofía, y esto conduce a un nuevo sistema de valores en el personal, contribuyendo al logro de los objetivos planteados; es decir, alcanzar un grado de satisfacción elevado que favorezca positivamente en los resultados deseados de la institución educativa.

La dirección debe establecer un sistema de reconocimientos y recompensas que permita satisfacer a los integrantes de la institución educativa. Hay una necesidad justa de compensaciones a las contribuciones que realiza el integrante de la institución educativa. Otra práctica importante es formar a los trabajadores en el desempeño de puestos de trabajo relacionados, de manera que puedan comprender mejor las implicancias de sus propias deficiencias de calidad en otros clientes. Es necesario entrenar a los empleados en ciertas actividades de mantenimiento, con el objetivo de responsabilizarlos de la buena operatividad de los bienes de la institución(Cifuentes, 2016).

La evaluación del desempeño individual y el subsiguiente reconocimiento ha sido muy observada porque fomenta la competencia y el conflicto entre los trabajadores, y esto podría perjudicar al trabajo en colaboración de la institución.

Un factor importante protector dentro de la violencia es el buen trato, por lo que es importante incentivar esta medida; sin dejar de lado que hay múltiples factores protectores que deben ser necesarios para disminuir la violencia. La literatura habla de la cultura del buen trato, lo que apunta a que nos sintamos bien tratados, se basa en algunos principios: reconocimiento, empatía, interacción, comunicación efectiva, negociación. El buen trato en las relaciones familiares es fundamental para evitar,

disminuir o erradicar la violencia intrafamiliar. Potenciarla permite a los profesionales a partir de la promoción y educación de las personas cultivar relaciones familiares positivas para todos los miembros de la familia.

#### **4.2.3. Calidad de servicios espirituales**

La educación religiosa y la formación del carácter fueron los temas de mayor interés para Elena de White. Este aspecto en la formación de niños y jóvenes son las características distintivas de la educación adventista, por lo que debe considerarse de máxima importancia, cuando se los compara con los valores seculares y utilitarios de la educación pública.(White, 2012b).

La verdadera religión basada en la Biblia solo puede beneficiar a quien la práctica, por lo que el que no la recibe, no recibe una educación integral. Para obtener los mayores resultados, la formación cristiana debería comenzar desde la niñez, por lo que el mayor beneficio de una religión practica lo recibe el individuo que la posee y vive, pero a través de él se beneficia la sociedad, la familia, la iglesia y aun la nación.

Es imposible adquirir la educación sin la debida atención en las instrucciones de carácter religioso. Las personas educadas necesitan la religión de la Biblia, porque el conocimiento es un poder que puede usarse para el bien o para el mal, y los preceptos de la Biblia tenderán a asegurar un empleo noble del conocimiento y del poder (White, 2009).

El contenido del plan de estudios de formación cristiana debe de fundamentarse en la Biblia. La instrucción variara con la edad del alumno. El conocimiento de los principios, los preceptos y las prácticas bíblicas debe convertirse en una realidad en la vida del estudiante. Las prácticas de la educación religiosa incluyen métodos de adoración y servicio a Dios y al prójimo (White, 2012e)

Siendo que la educación cristiana se basa fundamentalmente en la Biblia, el educador o el docente de Biblia está obligado a utilizar los mejores métodos que pueda idear. Tiene que realizar sus mejores esfuerzos para hacer que su enseñanza sea educacionalmente sólida y efectiva. La motivación de los estudiantes es el factor básico en la enseñanza de cualquier materia, sin embargo, motivar a los estudiantes a estudiar la Biblia es difícil debido a las diferencias individuales que se manifiestan en distintas necesidades e intereses. La esencia del método en la enseñanza de los preceptos de la Biblia consiste en una vida consecuente del profesor (White, 2009).

#### **4.3. Reseña histórica del Colegio Unión**

La institución educativa fue fundada el 30 de abril de 1919 con el nombre de “Escuela Industrial”, funcionando originalmente en una casa alquilada en el distrito de Miraflores, Lima. Siendo la inspección de Educación de la Municipalidad de Lima quien ratifico su funcionamiento

según Resolución Directorial Nro. 93-02-05-1924 del 20 de marzo de 1924 como escuela para enseñanza secundaria en 1941.

Según la Resolución Directorial Nro. 981 del 1 de marzo de 1944, toma el nombre de “Colegio Industrial” y al año siguiente de “Colegio Unión”, mediante la resolución Nro. 07 del 18 de enero de 1945. En este año, el Ministerio de Educación autorizó el funcionamiento del Colegio con valor oficial para los cinco años de secundaria. Sin embargo, para cumplir los objetivos educativos institucionales, el colegio fue trasladado de Miraflores a Ñaña el año 1945, siendo esta una institución pionera en el régimen co-educativo en nuestro país.

Por medio de la Resolución Directorial Nro. 2665 del 18 de marzo de 1967, nuestro colegio se constituyó en la raíz fundamental para la fundación del Centro de Educación Superior Unión (CESU) creado por Resolución Directorial Nro. 2665 del 18 de marzo de 1967, ofreciendo carreras profesionales de mando medio (no universitario) a nombre de la Nación.

El 31 de diciembre de 1983, la institución educativa se ubica en el más alto peldaño del nivel académico al ser creada en su seno la Universidad Peruana Unión con la aprobación de la ley Nro. 23758. De este modo, el Colegio Unión de Ñaña pasa ser el Centro de Aplicación de la Universidad Peruana Unión, dependiendo directamente de Vicerrectorado teniendo como órgano asesor a la Facultad de Ciencias Humanas y Educación.

## **5. Marco conceptual**

### **5.1. Gestión Educativa**

La gestión educativa es valorada como una de las instancias de toma de decisiones acerca de las políticas educativas de un país. Además, realiza las políticas educacionales en cada institución educativa adecuándolas a su contexto (Aguilar, 2013).

La gestión educativa es una disciplina de desarrollo reciente. Es en los años sesenta que, en Estados Unidos, se empieza a hablar del tema; en los setenta en el Reino Unido, y en los ochenta en América Latina.

#### **5.1.1. Gestión Financiera**

Es gestionar los bienes económicos, considerando que todo bien cuenta con procesos que necesitan ser mejorados y optimizados, dentro de ese contexto visualizamos el Colegio Unión como una institucional con potencial para mejorar su calidad de servicios a partir de una mejor gestión financiera (Delgado, 2006).

#### **5.1.2. Gestión Pedagógica**

Está centrada en la expresión curricular y las mejoras que se pueden ocasionar dentro de ellas para obtener una mejor calidad de servicios en las instituciones educativas (Gautier, 2007).

### **5.1.3. Gestión de relaciones interpersonales**

La gestión de las relaciones interpersonales, hace posible que exista dinamismo y positivismo dentro de una institución educativa, también mejora la convivencia escolar y fortalece los el trabajo en equipo, mediante una comunicación más fluida y empática, lo que genera un mejor clima laboral (Duchi, 2001).

### **5.1.4. Gestión deportiva**

Son las actividades y estrategias deportivas, que asume la institución educativa para mejorar las capacidades de sus estudiantes, que se ven reflejadas en su salud, condición física y mental, satisfacción, relaciones sociales, contribuyendo a mejorar su actuar en todo momento (Cubillos & Herrera, 2013).

### **5.1.5. Gestión estratégica**

Para realizar la gestión estratégica en la actualidad se requiere crear nuevos modelos, cambiar paradigmas, generar nuevos entornos, innovar para responder a nuevos retos que afronta la educación actual, que sea capaz de desarrollar las habilidades al máximo de sus estudiantes de manera creativa y responder a las exigencias de calidad que demanda la sociedad en un contexto social diferente y cambiante (Sandoval, 2009).



## **5.2. Calidad de servicios educativos**

Calidad de los servicios educativos es la consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del Sistema (Elera, 2010)

### **5.2.1. Calidad de servicios pedagógicos**

Para que se evidencia un servicio de calidad pedagógico es necesario la reflexión, participación, acción colectiva, planeación, evaluación y seguimiento para ello es necesario una acción conjunta e institucional, donde se generen compromisos, políticas que favorezcan la mejora de la calidad (Delgado, 2006)

### **4.2.2. Calidad de trato humano**

La calidad del trato humano está considerada uno de los estándares de calidad, se concibe no solo como la buena relación entre sus miembros y las relaciones de trabajar en equipo, tiene relación con el aumento de productividad y disminución de rotación de personal.

“Significa tratar a las personas de tal forma que sea apropiado con su condición humana, lo que significa actuar con respeto de su dignidad y de los derechos humanos; tener en cuenta sus problemas e intereses legítimos y su desarrollo personal” (Calzado, 2015).

### **4.2.3. Calidad de servicios espirituales**

Las personas, seres espirituales, tienen también necesidades espirituales, no solo se trata de las personas quienes son creyentes sino también de aquellas quienes no lo son, al dar una calidad de servicio espiritual se está tratando de brindar programas tanto para los, docentes, como para los estudiantes y padres de familia, que fortalezcan esta área y ayuden al individuo a encontrar sentido a la vida, con su creador, consigo mismo y con los demás para poder trascender de esta manera la persona se siente capaz de afrontar cualquier dificultad incluso la muerte con una actitud diferente, haciendo su espiritualidad más funcional (Duchi, 2001)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1. Tipo de estudio**

La presente investigación ha sido ubicada dentro de la investigación de tipo descriptivo, correlacional, cuyo propósito es estudiar la relación significativa entre las variables. Es decir, consiste en proporcionar la descripción de los hechos tal como se dan y correlacionar la variable dependiente con la variable independiente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Las investigaciones de las correlaciones entre las variables consisten en:

X = Variable predictora: Gestión Educativa

Y = Variable criterio: Calidad de servicios educativos

#### **2. Diseño de investigación**

De acuerdo con los objetivos propuestos se ha seleccionado para esta investigación el diseño no experimental de tipo transversal, que consiste en la recolección de datos en un solo momento y tiempo único, siendo su objetivo describir variables y analizar su interrelación.

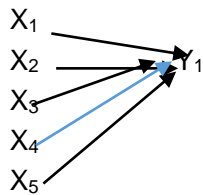
Exclusivamente este diseño de investigación ha sido seleccionado por la capacidad de captación de datos que pueden ser importantes para este tipo

de estudio y por su vinculación con la investigación descriptiva. Este diseño presenta cuatro modelos estadísticos:

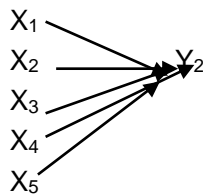
Modelo 1



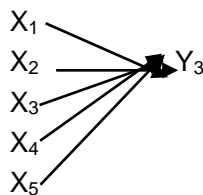
Modelo 2



Modelo 3



Modelo 4



Donde:

X = Variable predictora: Gestión Educativa

X<sub>1</sub> = Gestión financiera

X<sub>2</sub> = Gestión pedagógica

$X_3$  = Gestión de las relaciones interpersonales

$X_4$  = Gestión deportiva

$X_5$  = Gestión estratégica

$Y$  = Variable criterio: Calidad de servicios educativos

$Y_1$  = Calidad de servicios pedagógicos

$Y_2$  = Calidad del trato humano

$Y_3$  = Calidad de servicios espirituales

### **3. Definición de población y muestra**

La población de la presente investigación está conformada por 95 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria del “Colegio Unión”, de ambos sexos, el acceso a la población fue factible gracias a los permisos de la dirección general de investigación de la Universidad Peruana Unión.

### **4. Técnicas de muestreo**

El objetivo de cualquier encuesta por muestreo es realizar inferencias acerca de una población de interés, partiendo de la información obtenida en una muestra de dicha población. Las inferencias en las encuestas por muestreo suelen tener el fin: estimación de ciertas características numéricas de la población, tales como media, total o varianza. Dos factores intervienen en la cantidad de información contenida en la muestra y, por lo tanto, en la precisión del procedimiento de estimación. El primero es el tamaño de la muestra seleccionada a partir de la población. El segundo es la cantidad de

variación en los datos; frecuentemente, esta variabilidad se puede controlar mediante el método de selección de la muestra. En la investigación, se aplicó el Muestreo Irrestricto Aleatorio. El cual consiste es seleccionar un tamaño de muestra  $n$  de una población de tamaño  $N$  de tal manera que cada muestra posible de tamaño  $n$  tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, lo que se denomina equiprobabilidad. En el estudio, se seleccionó una muestra de 64 personas, teniendo como población 95 (Hernández et al., 2010).

## **5. Técnicas de recolección de datos y procesamiento**

Las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos de la presente investigación son correspondientes a cada variable presente.

En el propósito de obtener datos para la variable independiente calidad de servicios, se ha opto por disponer de una encuesta de 12 ítems,

Por otro lado, para la recolección de datos pertenecientes a la variable dependiente gestión educativa se aplicó un test que contiene 20 ítems.

## **6. Plan de tratamiento de datos**

Para el análisis de datos obtenidos, por medio de las técnicas e instrumentos aplicados, se procesó antes con el procesamiento de datos de ambas variables, gestión educativa y calidad de servicios educativos, usando el software estadístico de Spss.24.0 para Windows, se realizó el análisis de datos correspondiente a los objetivos de la investigación.

## **7. Instrumentos para la recolección de datos**

Cuestionario validado por juicio y expertos

## **8. Técnica de análisis de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se usó el paquete estadístico Spss.24.0, se trabajó a través de cuadros y gráficos, los cuales fueron utilizados para analizar los resultados.

## CAPÍTULO IV

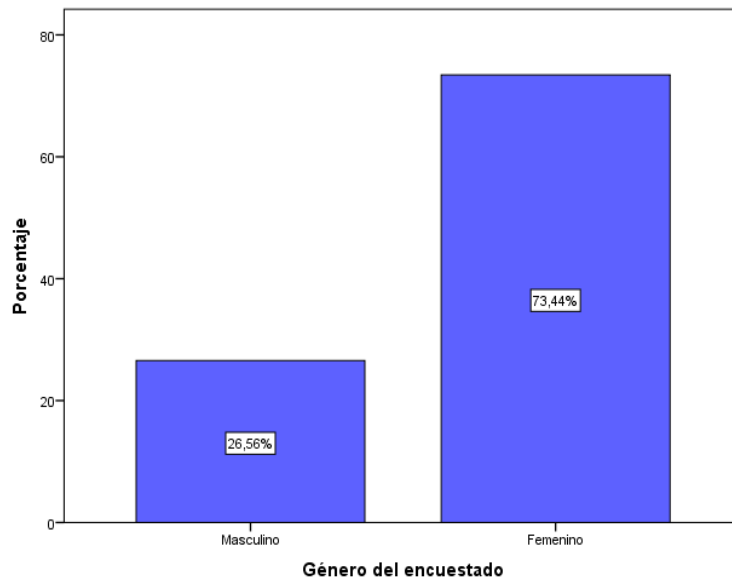
### ANÁLISIS Y RESULTADOS

#### 1. Análisis descriptivo de datos

Tabla 2.

##### *Genero del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	26.6
Femenino	47	73.4
Total	64	100.0



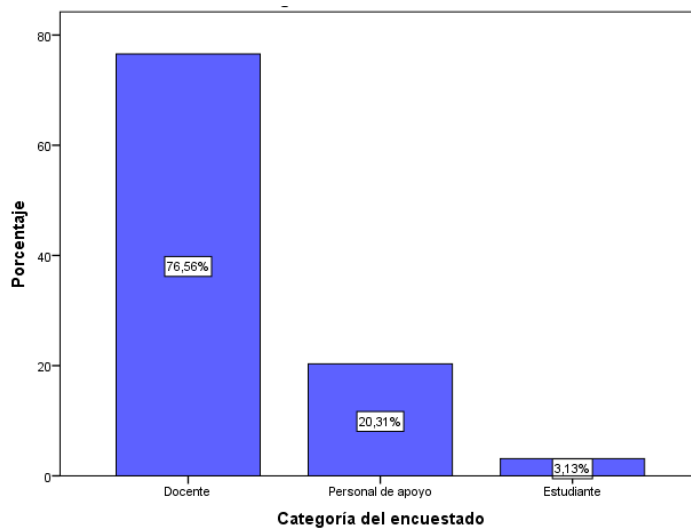
Según el gráfico, el género de los encuestados con mayor porcentaje fue de las mujeres con un 47%



**Tabla 3.**

***Categoría del encuestado***

	Frecuencia	Porcentaje
Docente	49	76.6
Personal de apoyo	13	20.3
Estudiante	2	3.1
Total	64	100.0

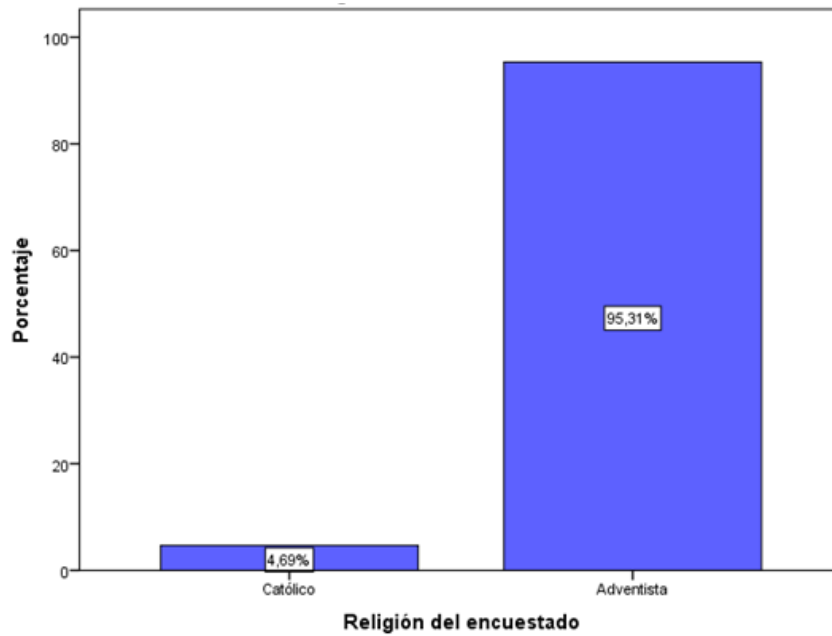


Según la categoría los docentes encuestados fueron el 76.6%, personal de apoyo 20, 3 y estudiantes (practicantes profesionales) 3.1%

Tabla 4.

**Religión del encuestado**

	Frecuencia	Porcentaje
Católico	3	4.7
Adventista	61	95.3
Total	64	100.0



Después de los encuestados a las 64 personas, se observa que los adventista 95.3 % y el 4,7% son católicos.

**Tabla 5.**

**Reporte descriptivo**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Gestión Financiera	1--7	4	0.92
Gestión Pedagógica	8--11	3	0.97
Gestión de Relaciones Interpersonales	12--15	4	0.91
Gestión Deportiva	16--18	4	0.98
Gestión Estratégica	19--21	4	0.86
Calidad de Servicios Pedagógicos	22--25	4	0.86
Calidad de Trato Humano	26--28	4	0.77
Calidad de Servicios Espirituales	29--31	4	0.83

<b>Variables</b>	<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Gestión Educativa	1--21	4	0.93
Calidad de Servicios	22--31	4	0.82

Después de haber encuestado a las 64 personas, se observa mediante las dimensiones de estudio, el comportamiento de las respuestas en función a la media, acompañada de una medida de dispersión, la cual indicará el nivel de variabilidad de los datos respecto al promedio. En todas las dimensiones, excepto en la dimensión Gestión Pedagógica, el promedio de las respuestas fue de 4 (Bastante), con una desviación estándar entre 0,77 y 0,98

## 2. Contrastación de hipótesis

Tabla 6.

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov
	Sig.
Gestión_financiera	.005
Gestión_pedagógica	.001
Gestión_relaciones_interpersonales	.000
Gestión_deportiva	.005
Gestión_estratégica	.001
Calidad_servicios_pedagógicos	.000
Calidad_trato_humano	.000
Calidad_servicios_espirituales	.001

Se observa, según la tabla 6, los datos no siguen una distribución normal, porque el valor de Sig. es menor que el nivel de significancia que es 0.05 (se rechaza la hipótesis nula). Por lo que los datos son no paramétricos.

## Contrastación de la hipótesis general

$H_g$  = La Gestión Educativa tiene una relación directa y significativa con la Calidad de servicios en el Colegio Unión, 2015

$H_0$  = La Gestión Educativa no tiene una relación directa y significativa con la Calidad de servicios en el Colegio Unión, 2015

**Tabla 7.**

### Correlaciones

		Gestión_Educativa	Calidad_Servicios
Rho de Spearman	Gestión_Educativa	Coeficiente de correlación	<b>1.000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,780**</b>
	Calidad_Servicios	Coeficiente de correlación	<b>,780**</b>
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>

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

Según la tabla 7, y respondiendo a la hipótesis general de la investigación, se observa que la Gestión Educativa está relacionada con la Calidad de Servicios en el Colegio Unión, puesto que, se rechaza la hipótesis nula, según el análisis del p-valor respecto al nivel de significancia ( $p$ -valor  $< 0,05$ ). Esta relación es directamente proporcional, además, de positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad de Servicios. Asimismo, la correlación rho de Spearman, reporta 0.780, lo cual indica que, en la escala de medición, estaría considerado como una correlación fuerte entre ambas.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

$H_{E1}$  = La gestión educativa tiene una relación directa y significativa con la calidad de servicios pedagógicos del Colegio Unión, 2015

$H_0$  = La gestión educativa no tiene una relación directa y significativa con la calidad de servicios pedagógicos del Colegio Unión, 2015

**Tabla 8.**

#### ***Correlación entre Gestión Educativa y Calidad de Servicios Pedagógicos***

		Gestión_Educativa	Calidad_Serv_Pedag
Rho de Spearman	Gestión_Educativa	Coeficiente de correlación	<b>1.000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,692**</b>
	Calidad_Serv_Pedag	Coeficiente de correlación	<b>.000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>1.000</b>

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

Según la tabla 8, y respondiendo a la hipótesis específica de la investigación, se observa que la Gestión Educativa está relacionada con la Calidad de Servicios Pedagógicos en el Colegio Unión, puesto que, se rechaza la hipótesis nula, según el análisis del p-valor respecto al nivel de significancia ( $p\text{-valor} < 0,05$ ). Esta relación es directamente proporcional, además, de positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad

de Servicios Pedagógicos. Asimismo, la correlación rho de Spearman reporta 0.692, lo cual indica que, en la escala de medición, estaría considerado como una correlación fuerte entre ambas.

### Contrastación de la hipótesis específica 2

$H_{E2}$  = La gestión educativa tiene una relación directa y significativa con la calidad del trato humano del Colegio Unión, 2015

$H_0$  = La gestión educativa no tiene una relación directa y significativa con la calidad del trato humano del Colegio Unión, 2015

**Tabla 9.**

#### ***Correlación entre Gestión Educativa y Calidad Trato Humano***

			Gestión_Educati va	Calidad_Trato_Huma no
Rho de Spearman	Gestión_Educativa	Coeficiente de correlación	<b>1.000</b>	<b>,635**</b>
		Sig. (bilateral)		<b>.000</b>
	Calidad_Trato_Humano	Coeficiente de correlación	<b>,635**</b>	<b>1.000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>	

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

Según la tabla 9, y respondiendo a la hipótesis específica de la investigación, se observa que la Gestión Educativa está relacionada con la Calidad del Trato humano en el Colegio Unión, puesto que, se rechaza la hipótesis nula, según el análisis del p-valor respecto al nivel de significancia ( $p\text{-valor} < 0,05$ ). Esta relación es directamente proporcional, además, de positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad del Trato humano. Asimismo, la correlación rho de Spearman, reporta 0.635, lo cual indica que, en la escala de medición, estaría considerado como una correlación fuerte entre ambas.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

$H_{E3}$  = La gestión educativa tiene una relación directa y significativa con la calidad de servicios espirituales del Colegio Unión, 2015

$H_0$  = La gestión educativa no tiene una relación directa y significativa con la calidad de servicios espirituales del Colegio Unión, 2015

**Tabla 10.**  
**Correlación entre Gestión Educativa y Calidad de Servicios Espirituales**

		Gestión_Educativa	Calidad_Serv_Esp
Rho de Spearman	Gestión_Educativa	Coeficiente de correlación	<b>1.000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,596**</b>
	Calidad_Serv_Esp	Coeficiente de correlación	<b>.000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,596**</b>
		Coeficiente de correlación	<b>1.000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>

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



Según la tabla 10, y respondiendo a la hipótesis específica de la investigación, se observa que la Gestión Educativa está relacionada con la Calidad de Servicios espirituales en el Colegio Unión, puesto que se rechaza la hipótesis nula, según el análisis del p-valor respecto al nivel de significancia ( $p\text{-valor} < 0,05$ ). Esta relación es directamente proporcional, además, de positiva; es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad de Servicios espirituales. Asimismo, la correlación rho de Spearman reporta 0.596, lo cual indica que, en la escala de medición, estaría considerado como una correlación moderada-fuerte entre ambas.

### **3. Discusión de resultados**

Carrasco (2002) en una investigación realizada en la Universidad Mayor de San Marcos que consiste en el análisis de la relación de las variables Gestión Educativa y Calidad de Formación Profesional, dio como resultado que la Gestión Educativa se relaciona directamente con la Calidad de Formación Profesional, al igual que la presente tesis aborda como tema importante la actuación de los docentes en cuanto a la gestión educativa que se debe realizar por medio de la calidad de servicios pedagógicos al igual que la investigación de Chamba (2010).

También en la presente investigación se cuenta con el mejoramiento curricular como parte de la gestión educativa y la mejora de la calidad al igual que la investigación de Sorados Palacios (2010).

Podemos observar en la investigación de Sarmiento (2013) se intenta demostrar que la gestión pedagógica inadecuada incide negativamente sobre la calidad de los servicios educativos que brinda la Institución educativa 20402; este trabajo es correlacional, transversal, tiene mucha similitud con la presente investigación ya que las variables son las misma y la unidad de análisis también es igual.

Gamarra (2014) en su investigación tuvo como objetivo un trato amable y cordial por el tiempo que vienen trabajando juntos, permite llegar a la conclusión que hay mayor motivación para alcanzar los objetivos organizacionales, que es lo que espera lograr cada institución educativa.

En la investigación realizada por Turpo (2014), su objetivo fue determinar la valoración de la imagen institucional en relación con la calidad de servicios educativos, esta investigación relación con la presente con la variable de calidad de servicios de la presente tesis.

Para Vargas (2014) existe una relación entre gestión innovadora y su impacto en la vida de los docentes de Puno, lo que esta investigación también propone como uno de sus objetivos,

De acuerdo con la presente investigación, el estudio de Salinas (2014) tienen igualdad de variables de estudio que le da gran significancia.

Laquiticon (2016) realizó un estudio para la obtención del grado académico de magíster en la Universidad Peruana Unión, analizó los estilos de liderazgo relacionados con la gestión institucional de los colegios Adventistas, un trabajo no experimental, correlacional, aplicado a una muestra de 114 docentes con lo que concluye que existe una relación directa entre los estilos de liderazgo con la gestión institucional, tiene relación con la presente investigación ya que concuerda en la dimensión gestión institucional-

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos y los resultados obtenidos en la investigación sobre la relación que existe entre la Gestión educativa y Calidad de los servicios educativos del Colegio Unión 2015, podemos registrar las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general, se encuentra que existe una relación directa, altamente significativa entre las variables Gestión educativa y Calidad de los servicios educativos, es decir a mayor gestión de calidad será mayor la calidad de los servicios educativos del Colegio Unión, 2016.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que, la Gestión Educativa está relacionada con la Calidad de Servicios Pedagógicos en el Colegio Unión, respecto al nivel de significancia ( $p\text{-valor} < 0,05$ ). Esta relación es directa y positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad de Servicios Pedagógicos. La correlación rho de Spearman, reporta 0.692 considerado como una correlación fuerte entre ambas.

Refiriéndonos al segundo objetivo específico se concluye que, la Gestión Educativa está relacionada con la Calidad del Trato humano en el Colegio Unión, respecto al nivel de significancia ( $p\text{-valor} < 0,05$ ). Esta relación es directa y positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad del Trato humano. La correlación rho de Spearman reporta 0.635 considerado como una correlación fuerte entre ambas.

En referencia al tercer objetivo específico se observa que, la Gestión Educativa está relacionada con la Calidad de Servicios espirituales en el Colegio Unión, según el análisis del p-valor respecto al nivel de significancia ( $p\text{-valor} < 0,05$ ). Esta relación es directa y positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad de Servicios espirituales. Asimismo, la correlación rho de Spearman, reporta 0.596 considerada como una correlación moderada-fuerte entre ambas.

## RECOMENDACIONES

Al llegar al final de la presente investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Realizar una réplica de la presente investigación aplicando un muestreo estratificado ampliado el horizonte a los demás entes que participan en el proceso educativo, vale decir a los padres de familia y estudiantes. Haciendo comparaciones de las preferencias que podrían dar un enfoque integrador arribando a conclusiones que podrían ser beneficiosas para la administración.
2. Recomendar que futuras investigaciones permitan la formulación de un programa de intervención de corte experimental, donde se pueda, manipulando las variables llegar a conclusiones y generalizaciones mayores.
3. Recomendamos también, un estudio aplicado a asociaciones educativas, en las diferentes zonas geográficas del país cuyos resultados beneficiarían la administración educativa adventista de los campos de la Unión Peruana del Norte como de la Unión Peruana del Sur.

## LISTAS DE REFERENCIA

Aguilar, K. (2013). LA GESTIÓN EDUCATIVA UN NUEVO PARADIGMA.

Retrieved from <http://aguilarramosk.blogspot.pe/>

Ball, S. (1990). *Foucault y la educación disciplinas y saber*. Retrieved from

<http://www.amsafe.org.ar/formacion/images/2013->

[CursoDirectores/Eje7/Stephen Ball - La gestion como tecnologia moral.PDF](#)

Cadwallader, E. (2010). *Principios de la educación adventista en el pensamiento de Elena de White*.

Calzado, C. (2015). *Habilidades sociales y la gestión pedagógica de los*.

Retrieved from

[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/186/EPG\\_41.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/186/EPG_41.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco Díaz, S. (2002). *Gestión educativa y calidad de formación*

*profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA (Tesis de maestría)*. Retrieved from

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1589/1/Carrasco\\_ds.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1589/1/Carrasco_ds.pdf)

Casassus, J. (2013). La gestión educativa descentralizada en el Perú y el desarrollo de las funciones educativas de los gobiernos regionales: el caso de Ica. *Grupo de Análisis Para El Desarrollo*.

- Castillo, I. (n.d.). La Cosmovisión Cristiana. Retrieved from  
<http://leonavicario3.blogspot.pe/2010/01/la-cosmovision-cristiana.html>
- CEPAL-UNESCO. (2004). Gestión de la Educación en América Latina y el Caribe.
- Chamba, D. (2010). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo de la I.E. “Juan León Mera” del cantón las Lajas en el periodo lectivo 2014-2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cifuentes, L. (2016). *RELACIÓN ENTRE EL ESTILO DE VIDA Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ORGANIZACIÓN DEDICADA*. Universidad Rafael Lándivar. Retrieved from  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Cifuentes-Luisa.pdf>
- Claudia, L., & Pagano, M. (2012). El rol directivo en la gestión educativa., 1–19. Retrieved from  
[http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r\\_1/nr\\_751/a\\_10202/10202.pdf](http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r_1/nr_751/a_10202/10202.pdf)
- Correa, A., Álvarez, A., & Correa, S. (2016). La gestión educativa un nuevo paradigma. Retrieved from  
<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6lagestioneducativaunnuevoparadigma.pdf>
- Cubillos, A., & Herrera, C. (2013). *MODELO DE GESTIÓN DEL*



CONOCIMIENTO APOYADO EN TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA  
EN LAS EMPRESAS PISCÍCOLAS “AGROINDUSTRIAL Y COMERCIAL  
3C LTDA” Y “PISCICOLA NUEVA YORK S.A.” EN EL DEPARTAMENTO  
DEL HUILA, PERIODO 2006-2010. Retrieved from  
[http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8802/1/CB-0494487-Tesis de grado Caracteristicas del modelo de gesti3n del conocimiento.pdf](http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8802/1/CB-0494487-Tesis%20de%20grado%20Caracteristicas%20del%20modelo%20de%20gesti3n%20del%20conocimiento.pdf)

Delgado, L. (2006). *El mejoramiento de la gesti3n educativa a trav3s de procesos de calidad*. Retrieved from  
<https://hera.ugr.es/tesisugr/1613459x.pdf>

Deming, E. (1960). 14 puntos de la calidad seg3n Edwards Deming.  
Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>

Díaz, C., & Alfaro, B. (2008). *La formaci3n en Gesti3n de la Educaci3n*. Lima-Perú.

Druker, P. (2014). *El ejecutivo eficaz*.

Duchi, M., Bolívar, Z., & Maldonado, A. (2001). *LOS PROCESOS DE GESTI3N ADMINISTRATIVA Y PEDAG3GICA*. Retrieved from  
[http://biblioteca.proeibandes.org/wp-content/uploads/2016/11/4.Tesis\\_Andrade\\_y\\_Melchor.pdf](http://biblioteca.proeibandes.org/wp-content/uploads/2016/11/4.Tesis_Andrade_y_Melchor.pdf)

Gairín, J., & Ramírez, G. (2015). *Las instituciones educativas como*

*promotoras de la equidad y del desarrollo sociocomunitario*. Retrieved from [https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/142465/instedupro\\_a2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/142465/instedupro_a2015.pdf)

Gamarra, H. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Retrieved from

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/GAMARRA\\_RAMIREZ\\_HELEN\\_PERCEPCION\\_COMAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/GAMARRA_RAMIREZ_HELEN_PERCEPCION_COMAS.pdf?sequence=1)

Gautier, E. (2007). EDUCACIÓN DE CALIDAD. COMENTARIOS A LA NUEVA PROPUESTA DE OREALC/UNESCO, 5(3). Retrieved from [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/660983/REICE\\_5\\_3\\_4.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/660983/REICE_5_3_4.pdf?sequence=1)

Gento Palacios, S., Palonares Ruíz, A., García Carmona, M., & González Fernández, R. (2012). „Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas“. Retrieved from [http://www.leadquaed.com/docs/artic\\_esp/Liderazgo.pdf](http://www.leadquaed.com/docs/artic_esp/Liderazgo.pdf)

Gomez, L., & Macedo, J. (2011). *Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México.

Iglesia Adventista del Séptimo Día. (2013). *Educación Adventista*. Retrieved

from <http://www.adventistas.org/es/institucional/mision-y-servicio/educacion-adventista/>

Jiménez, H. (2012, October 19). *Relación entre el Departamento Profesional del Docente y las Competencias Educativas adquiridas por el alumnado de la Universidad Marista de Guadalajara*. Universidad de Oviedo.  
<https://doi.org/10.1174/021435502753511268>

Lago, S., & Horacio, N. (2015). Desafío y dilemas de la universidad y la ciencia en América Latina y el Caribe en el siglo XXI. Retrieved from [http://esic.sociales.uba.ar/media/Desafíos y dilemas de la Universidad.pdf](http://esic.sociales.uba.ar/media/Desafíos_y_dilemas_de_la_Universidad.pdf)

Laquiticon, Y. (2016). *Los estilos de liderazgo y la gestión institucional, en las instituciones adventistas de educación primaria de la ciudad de Juliaca*. Universidad Peruana Unión.

Llanes Belett Reynel. (2010). Delegar la autoridad es una forma de dirección adecuada, es el medio idóneo de obtener una mayor eficiencia en la actividad laboral - Ilustrados! Retrieved from <http://www.grandespymes.com.ar/2010/09/22/delegar-la-autoridad-es-una-forma-de-direccion-adecuada-es-el-medio-idoneo-de-obtener-una-mayor-eficiencia-en-la-actividad-laboral/>

Lozano, R. J. (2011). *El proyecto MARACAS, una estrategia de educación integral para niños y jóvenes que transforma la realidad social a través*

*de la actividad física*. Retrieved from

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/80751/Trj1de1.pdf?sequence=1>

Majad Rondón, M. A. (2016). *Revista de investigación. Revista de Investigación* (Vol. 40). Unidad de Investigación del Instituto Pedagógico de Caracas. Retrieved from

[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010-29142016000200008](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008)

Mallama Martínez, G. (2014). *GESTIÓN EDUCATIVA EN COLOMBIA*.

Retrieved from

<http://repositorio.pedagogica.edu.co/xmlui/bitstream/handle/123456789/406/TO-16971.pdf>

Martínez, E. (2012). *Universidad Saludable a partir de los estilos de vida*.

Universidad Nacional de Colombia. Retrieved from

[http://www.bdigital.unal.edu.co/45933/1/UNIVERSIDAD SALUDABLE A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LOS ESTILOS DE VIDA.pdf](http://www.bdigital.unal.edu.co/45933/1/UNIVERSIDAD_SALUDABLE_A_PARTIR_DEL_ANALISIS_DE_LOS_ESTILOS_DE_VIDA.pdf)

Mendoza Orbegoso, O. (2016). The organizational culture in the context of globalization La educación adventista y su razón de ser. Retrieved from

<http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646131003.pdf>

Meyer, J., & Berenguer, E. (1973). El control de gestion, (cuadro 2).

Retrieved from

[http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11278/4\\_control\\_de\\_gestio.pdf](http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11278/4_control_de_gestio.pdf)

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2013). Gestión Educativa. Retrieved from <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-48473.html>

Mvencevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1996). *Gestión, calidad y competitividad*. Madrid.

Pacheco, T., Ducoing, P., & Aurelio Navarro, M. (n.d.). La gestión Pedagógica desde la perspectiva de la organización institucional de la educación. Retrieved from [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista78\\_S2A4ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista78_S2A4ES.pdf)

Pittinsky, T. L. (2009). *Crossing the divide : intergroup leadership in a world of difference*. Harvard Business Press.

Quea, I. (2014). *Liderazgo del director, su relación con el desempeño laboral de los profesores en el colegio Adventista Tupac Amarú*. Universidad Peruana Unión.

Raczynski, D., Salinas, D., de la Fuente, L., Hernández, M., & Lattz, M. (2010). *Hacia una estrategia de validación de la educación pública-municipal: imaginarios, valoraciones y demandas de las familias*. Retrieved from [http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/\\_documentos/GT\\_cultura\\_escol](http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/_documentos/GT_cultura_escol)

ar\_politica\_educativa/recursos bibliograficos/articulos  
relacionados/razcynskietal(2010)haciaunaestraegiadecalidaddelaeducaci  
onpublicamunicipal.pdf

Rodríguez, E., & Romero, J. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad.

Rodríguez, G., Directora, B., María, D. C., López, J., & Pérez, -Huertas.

(2013). *Título: Red de Inteligencia Compartida Organizacional como soporte a la toma de decisiones*. Retrieved from

<https://hera.ugr.es/tesisugr/21922573.pdf>

Saénz, F. (2005). Peter Drucker, sobre la Gestión Personal. Retrieved from

<https://facilethings.com/blog/es/peter-drucker-self-management>

Salas Durazo, I. (2013). Accreditation of Quality of Education and Its Impact on Academic Management: the Case of a Non-University Institution in Mexico. *Calidad En La Educación*, 38, 305–333.

<https://doi.org/10.4067/S0718-45652013000100009>

Salcedo, I., & Romero, J. (2006). Cultura Organizacional y Gestión de la

Calidad en una Empresa del Estado venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(33), 74–82. Retrieved from

[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842006000100005](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000100005)

Salinas, E. (2014). *La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la*

*práctica docent en el nivel secundaria de la institución educativa policial*

*nacional del Perú “Juan Linares Rojas.”* Universidad Mayor de San Marcos.

Sanchez de Horcajo, J. (1979). *La gestión participativa*. Madrid.

Sandoval Etelvina, Etelvina Rebeca, & Harold Andrew, I. (2009). *Desafíos y posibilidades en la formación de maestros*. Retrieved from <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=Y32aYbP6Lw4%3D&tabid=1406>

Sarmiento, R. (2013). *Gestión pedagógico y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 20402*. Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.

Schmelkes, S. (1994). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. Retrieved from <http://www.setab.gob.mx/php/documentos/tecte13-14/schmelkes.pdf>

Schmelkes, S. (2016). *Evaluar ha de servir para mejorar calidad, equidad e inclusión educativa: Schmelkes – Educación Futura*. Retrieved from <http://www.educacionfutura.org/evaluar-ha-de-servir-para-mejorar-calidad-equidad-e-inclusion-educativa-schmelkes/>

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2004). *CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS*. España. Retrieved from <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Sorados Palacios, M. Ma. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la*

*gestión educativa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*

Retrieved from

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2388/1/Sorados\\_pm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2388/1/Sorados_pm.pdf)

Trahtemberg. (n.d.). *La Educación Peruana en emergencia*. Retrieved November 7, 2017, from <http://www.trahtemberg.com/libros/54-la-educacion-peruana-en-emergencia.html>

Turpo, J. (2014). *Cultura Organizacional, Imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la Universidad Peruana Unión*. Universidad Peruana Unión.

Unesco. (1990). *Declaración Mundial Sobre Educación Para Todos*. *N U Eva Yo Rk*, 42. <https://doi.org/10.1017/S0250569X00020550>

Vargas Vásquez, D. M. (2010). *Gestión Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativos*. Retrieved from [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4675/VARGAS\\_VASQUEZ\\_DELIA\\_GESTION\\_GRUPOS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4675/VARGAS_VASQUEZ_DELIA_GESTION_GRUPOS.pdf?sequence=1)

Vasgas, G. (2014). *Gestión Innovadora y la motivación del personal docente en la red educativa José Antonio Encinas de la Ugel Huancane, Puno*. Universidad Peruana Unión.

White, E. (1989). *Mente, Cáncer y Personalidad 1 — Ellen G. White*



*Writings*. Retrieved from <https://m.egwwritings.org/es/book/203.482>

White, E. (2009). *La educación*. Silver Spring: Ellen G. White Estate, Inc.

Retrieved from [https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es\\_ED\(Ed\).pdf?addHeader](https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_ED(Ed).pdf?addHeader)

White, E. (2012a). *Consejos para los maestros*. Retrieved from

[https://media2.egwwritings.org/swf/es\\_CM\(CT\)/files/assets/downloads/es\\_CM\(CT\).pdf](https://media2.egwwritings.org/swf/es_CM(CT)/files/assets/downloads/es_CM(CT).pdf)

White, E. (2012b). *Consejos para los Maestros*. Retrieved from

[http://www.prmendoza.com/uploads/7/3/2/2/73220941/es\\_cm\\_ct\\_.pdf](http://www.prmendoza.com/uploads/7/3/2/2/73220941/es_cm_ct_.pdf)

White, E. (2012c). *Mensaje para los jovenes*.

White, E. (2012d). *Mente, carácter y personalidad*.

White, E. (2012e). *Mente, carácter y personalidad*. (C. © 2012 & I. Ellen G.

White Estate, Eds.).



## ANEXOS

### UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

#### ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Administración

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### **Cuestionario: Gestión Educativa y la Calidad de Servicios del Colegio Unión**

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada con la gestión educativa y la calidad de los servicios del Colegio Unión. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

#### **I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

Marque con una **X** el número que corresponda a su respuesta,

##### **1. Sexo del encuestado**

Masculino ( 1 )      Femenino ( 2 )

##### **2. Especialidad**

Inicial ( 1 )      Primaria ( 2 )      Secundaria ( 3 )

##### **3. Religión**

Católico ( 1 )

Adventista ( 2 )

Otro (3) \_\_\_\_\_

## II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
1	2	3	4	5

	Ítems					
	<b>Gestión Educativa</b>					
	<b>Gestión Financiera</b>	1	2	3	4	5
1	El Colegio Unión ha mejorado la infraestructura.					
2	El Colegio Unión ha elaborado su presupuesto.					
3	El Colegio Unión ha mejorado el mobiliario					
4	El Colegio Unión hace uso correcto de su presupuesto.					
5	El Colegio Unión cumple el cronograma financiero programado.					
6	El Colegio Unión ha mejorado las remuneraciones de sus docentes.					
7	El Colegio Unión ha invertido en la selección de su personal.					
	<b>Gestión Pedagógica</b>	1	2	3	4	5
8	El Colegio Unión ha mejorado su plan curricular integral					
9	El Colegio Unión ha capacitado a sus docentes en pedagogía					
10	El Colegio Unión ha implementado sus laboratorios de ciencias					

11	El Colegio Unión ha mejorado el uso de sistemas digitales con el taller de Robótica.					
	<b>Gestión de Relaciones interpersonales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	El Colegio Unión ha mejorado las relaciones interpersonales con sus estudiantes					
13	El Colegio Unión ha mejorado las relaciones interpersonales con los docentes					
14	El Colegio Unión ha mejorado las relaciones interpersonales con el personal de apoyo					
15	El Colegio Unión ha mejorado las relaciones interpersonales con el personal de servicio					
	<b>Gestión deportiva</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	El Colegio Unión ha realizado gestión deportiva con sus estudiantes					
17	El Colegio Unión ha realizado gestión deportiva con los profesores					
18	El Colegio Unión ha realizado gestión deportiva con la comunidad					
	<b>Gestión estratégica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	El Colegio Unión ha realizado alianzas estrategias con la UPeU.					
20	El Colegio Unión ha realizado alianzas estrategias con el Conservatorio de música de la UPeU					
21	El Colegio Unión ha realizado alianzas estrategias con la Iglesia Villa Unión					
	<b>Calidad de servicios</b>					
	<b>Calidad de servicios pedagógicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de servicios pedagógicos con contenidos integrales.					
23	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de servicios pedagógicos con metodología eficaz.					

24	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de servicios pedagógicos con profesionales competentes.					
25	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de servicios pedagógicos con estudiantes dinámicos.					
	<b>Calidad de trato humano</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de trato humano a los estudiantes.					
27	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de trato humano al padre de familia.					
28	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de trato humano al profesor.					
	<b>Calidad de servicios espirituales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de servicio espiritual al estudiante					
30	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de servicio espiritual al profesor					
31	El Colegio Unión ha mejorado su calidad de servicio espiritual al padre de familia					





### MATRIZ INSTRUMENTAL

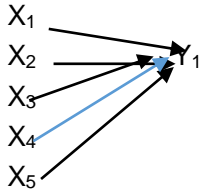
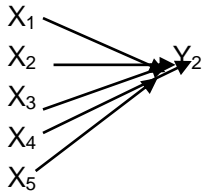
Título	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Instrumento
	<b>Gestión Educativa</b>	Gestión financiera	Mejoramiento de la infraestructura	Profesores	Cuestionario
Mejoramiento del mobiliario					
Elaboración del presupuesto					
Uso correcto del presupuesto					
Cumplimiento del cronograma financiero programado					
Mejoramiento de las remuneraciones de docentes					
Inversión en la selección de los docentes					
Gestión pedagógica		Mejoramiento del Plan curricular integral			
		Capacitación docente en pedagogía			
		Implementación de Laboratorios			
		Mejoramiento del uso de sistemas digitales			
		Gestión de las relaciones interpersonales con los estudiantes			
		Gestión de las relaciones interpersonales con los docentes			

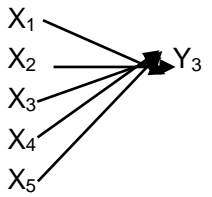


<b>GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DEL COLEGIO UNIÓN, 2015</b>		Gestión de relaciones interpersonales	Gestión de las relaciones interpersonales con el personal de apoyo		
			Gestión de las relaciones interpersonales con el personal de servicio		
		Gestión deportiva	Gestión deportiva para los estudiantes		
			Gestión deportiva para los profesores		
			Gestión deportiva para la comunidad		
		Gestión estratégica	Alianza estratégica con la UPeU		
			Alianza estratégica con el Conservatorio de música de la UPeU		
	Alianza estratégica con la Iglesia Villa Unión				
	<b>Calidad de servicios educativos</b>	Calidad de servicios pedagógicos	Calidad de servicios pedagógicos con contenidos integrales	Profesores	Cuestionario
			Calidad de servicios pedagógicos con metodología eficaz		
Calidad de servicios pedagógicos con profesionales competentes					
Calidad de servicios pedagógicos con estudiantes dinámicos					
		Calidad de trato humano al estudiante			

		Calidad de trato humano	Calidad de trato humano al padre de familia		
			Calidad de trato humano al profesor		
		Calidad de servicios espirituales	Calidad de servicio espiritual al estudiante		
			Calidad de servicio espiritual al profesor		
			Calidad de servicio espiritual al padre de familia		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
<p><b>GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DEL COLEGIO UNIÓN, 2015</b></p>	<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la <b>Gestión Educativa</b> con la <b>Calidad de servicios</b> en el Colegio Unión, 2015?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación de la <b>Gestión Educativa</b> con la <b>Calidad de servicios</b> en el Colegio Unión, 2015.</p>	<p><b>General</b></p> <p>La <b>Gestión Educativa</b> tiene una relación significativa con la <b>Calidad de servicios</b> en el Colegio Unión, 2015.</p>	<p>Tipos</p> <p>Descriptivo, correlacional, transeccional o transversal</p> <p>Diseño</p> <p>X ————— Y</p>  	<p><b>Gestión Educativa</b></p> <p>Gestión Financiera</p> <p>Pedagógica</p> <p>Relaciones significativas</p> <p>Gestión Deportiva</p> <p>Gestión Estratégica</p> <p><b>Calidad de servicios</b></p> <p>Calidad de servicios pedagógicos</p> <p>Trato humano</p>
	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación de la <b>gestión educativa</b> con <b>calidad de servicios pedagógicos</b> del Colegio Unión, 2015?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la <b>gestión educativa</b> con</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación de la <b>gestión educativa</b> con <b>calidad de servicios pedagógicos</b> del Colegio Unión, 2015.</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>1. La <b>gestión educativa</b> tiene una relación significativa con la <b>calidad de servicios pedagógicos</b> del Colegio Unión, 2015.</p>		

	<p><b>calidad del trato humano</b> del Colegio Unión, 2015?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de la <b>gestión educativa</b> con <b>calidad de servicios espirituales</b> del Colegio Unión, 2015?</p>	<p>2. Determinar la relación de la <b>gestión educativa</b> con <b>calidad del trato humano</b> del Colegio Unión, 2015.</p> <p>3. Determinar la relación de la <b>gestión educativa</b> con <b>calidad de servicios espirituales</b> del Colegio Unión, 2015</p>	<p>2. La <b>gestión educativa</b> tiene una relación significativa con la <b>calidad del trato humano</b> del Colegio Unión, 2015.</p> <p>3. La <b>gestión educativa</b> tiene una relación significativa con la <b>calidad de servicios espirituales</b> del Colegio Unión, 2015</p>	 <p>A diagram showing five variables labeled X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, and X<sub>5</sub> on the left, each with an arrow pointing towards a central variable labeled Y<sub>3</sub> on the right.</p>	<p>Servicios espirituales</p>
--	---	---	---	---	-------------------------------