



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.*  
*José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*  
 RFC: AT1120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: XI Número: 1. Artículo no.:17 Período: 1ro de septiembre al 31 de diciembre del 2023**

**TÍTULO:** La gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

**AUTORA:**

1. Lic. Flor de María Alarcón Pinto.

**RESUMEN:** Esta investigación está dirigida a precisar la relación dada por la gestión educativa (GE) y la calidad del servicio educativo (CSE) en estudiantes que terminan secundaria. Se desarrolló con el método hipotético – deductivo, se planteó hipótesis generales y específicas, después se midió las variables estadísticas descriptivas e inferenciales para delimitar la realidad y sus problemas. El estudio es cuantitativo, evaluativo, correlacional, y se hizo con 20 docentes y 60 discentes. Los datos se recopilaron con un cuestionario y se procesaron haciendo uso del SPSS versión 21.0. El resultado, al aplicar Spearman con  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), es un valor de 0.713, que se interpreta como variables estudiadas asociadas, concluyéndose que sí existe relación significativa alta entre los procesos.

**PALABRAS CLAVES:** gestión educativa, gestión directiva, gestión pedagógica, calidad y servicio educativo.

**TITLE:** Educational management and the quality of the educational service.

**AUTHOR:**

1. Bach. Flor de María Alarcón Pinto.

**ABSTRACT:** This research is aimed at specifying the relationship given by educational management (GE) and the quality of educational service (CSE) in students who finish high school. It was developed with the hypothetical - deductive method, general and specific hypotheses were raised, then the descriptive and inferential statistical variables were measured to define reality and its problems. The study is quantitative, evaluative, correlational, and was carried out with 20 teachers and 60 students. The data was collected with a questionnaire and processed using SPSS version 21.0. The result, when applying Spearman with  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), is a value of 0.713, which is interpreted as associated variables studied, concluding that there is a high significant relationship between the processes.

**KEY WORDS:** educational management, directive management, pedagogical management, quality and educational service.

## **INTRODUCCIÓN.**

Actualmente, podemos evidenciar las fortalezas y debilidades (carencias, limitaciones y riesgos) en el desarrollo e implementación de la gestión educativa en las instituciones educativas, desde los marcos de la calidad del servicio educativo; por eso, existe una relación positiva considerable que permite señalar, que a mayor eficiencia de la gestión académica, mayor nivel de calidad académica, señala Bareda (2007). Además, se debe considerar, que la calidad de servicio es un elemento primordial para competir en este mundo globalizado, (Begazo, 2006).

Para lograr todo eso, se debe tener en cuenta que el proceso de investigación pone en evidencia que la formulación y evaluación de proyectos educativos con la colaboración de los actores incrementa la facultad de gestión de la institución (Pini, 2006); por otro lado, Pozner (2000) indica, que para cumplir con las demandas que exige el sistema de educación, se debe analizar el contexto en el cual se encuentra la realidad educativa de cada escuela; de esta manera, se podrá tener en cuenta las debilidades y fortalezas que posee y buscar soluciones.

Ante todo, se infiere que los directores de las instituciones educativas no están capacitados para asumir de manera óptima las funciones que les competen. La comunidad educativa considera que es fundamental formar y enseñar a los directores en gestiones administrativas, gestiones pedagógicas, conocimiento de las normas educativas y el tratamiento de las relaciones laborales entre los participantes (García, 2009); por eso, la Secretaría de Educación Pública - SEP (2010) manifiesta que modificar la gestión de la escuela no es una tarea fácil, ya que esto se debe realizar a largo plazo. Este proceso de transformación tiene como núcleo el conjunto de prácticas de los actores escolares (directivos, docentes, alumnos, padres de familia, supervisores, asesores y personal de apoyo) y conlleva a crear y consolidar diferentes formas, que permitan mejorar la eficacia y la eficiencia, lograr la equidad, la pertinencia y la relevancia de la acción educativa.

Ruiz (2007) hace referencia que la gestión consiste en la realización y el control de mecanismos, las acciones y las medidas para cumplir con los propósitos de la institución educativa; desde este punto de vista, se comprende que el manejo de toda institución requiere aplicar diferentes técnicas de gestión para la ejecución de sus acciones y el logro de sus metas. Si relacionamos la gestión con la educación, será fundamental establecer diferencias entre la gestión educativa y la gestión escolar. La primera consiste en las decisiones de política educativa que se da en el sistema de gobierno y la administración de la educación; la segunda se asocia con las acciones que establece el equipo de dirección de una institución educativa en particular; por este motivo, Aguerrondo (1990) afirma que todos los agentes que participan en el proceso de gestión influyen de una manera significativa en las decisiones que se toman para la mejora de la institución.

Según la Secretaría de Educación Pública - SEP (2010) de México: la gestión educativa se da en tres niveles: institucional, escolar y pedagógico; por un lado, la Gestión institucional abarca acciones de orden administrativo, gerencial, de política de personal, económico-presupuestales, de planificación, de programación, de regulación y de orientación, entre otras. En cambio, se entiende que la gestión

escolar es un proceso que prioriza el trabajo en equipo y se encarga de la construcción, diseño y evaluación del quehacer educativo.

Para lograr todo eso, es indispensable concientizar a la comunidad escolar, enfocándose en el cumplimiento de las metas propuestas (Secretaría de Educación Pública – SEP, 2001). Según el Ministerio de Educación - MINEDU (2014), una gestión escolar democrática debe estar orientada a la transformación institucional, con el fin de garantizar un servicio de calidad. Por último, la gestión pedagógica está vinculada a las formas en que el maestro efectúa los procesos de enseñanza – aprendizaje, la manera de cómo interpreta el currículo, lo evalúa y lo traduce en una planeación didáctica; además, enfatiza la forma de cómo interactúa con sus alumnos y con los padres de familia, logrando la mejora en los aprendizajes.

En ese sentido, Rodríguez (2009) menciona, que la gestión pedagógica es un conjunto de accionar y recursos coordinados para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores grupalmente para orientar su práctica al cumplimiento de las metas educativas. La práctica docente es un proceso de gestión de los aprendizajes. Así mismo, Bolívar (2009) hace referencia que la gestión pedagógica es la concepción teórica y práctica de la planificación, organización, dirección, coordinación y evaluación del trabajo educativo, que permite generar condiciones apropiadas para que los estudiantes sean creadores de su propio aprendizaje. También se considera como el punto central del proceso educativo, ya que es el docente quien se encarga de guiar y conducir al estudiante en su formación educativa.

Por otro lado, el MINEDU (2014) indica, que para que se realice un cambio educativo se necesita contar con un verdadero líder que influya, inspire y movilice las acciones de la comunidad educativa; por eso, es pertinente que se logre vincular la labor docente, un clima escolar agradable y la participación de las familias y la comunidad; por lo tanto, se debe comprender que el liderazgo

pedagógico influye en las funciones de los miembros de una organización, guiados por los directivos para lograr las metas de la institución educativa.

Murillo (2006) afirma, que el liderazgo pedagógico orienta hacia una actividad reformadora, ya que no basta con laborar en las formas ya conocidas y objetivos establecidos, sino que se tiene que transformar las circunstancias en la que se encuentra la institución educativa y el salón de clases, para que se pueda brindar un mejor servicio y las prácticas docentes sean óptimas. Bolívar (2010) menciona, que el liderazgo pedagógico se va implantando en las instituciones educativas como un punto primordial para optimizar la educación y las políticas educativas. También se le considera como una pieza clave que genera la calidad de la educación; por eso, es muy importante tener en cuenta el tipo de formación que tiene un directivo y los requisitos que se necesitan al momento de elegirlos.

El MINEDU (2014) manifiesta que si el director de una institución educativa dirige las funciones con liderazgo pedagógico, su decisión repercute de manera favorable en el rendimiento académico de los estudiantes.

En el Perú, estas tareas que ejercen los directores son de forma administrativa y esto trae como consecuencia que no se aplique este tipo de liderazgo; por tal motivo, el Ministerio de Educación del Perú ha estructurado reformas mediante un modelo de transformación en la gestión escolar, que tiene como punto principal el mejoramiento del proceso de enseñanza- aprendizaje, teniendo como base principal el liderazgo pedagógico del director y su equipo directivo; en efecto, el objetivo de este estudio es precisar la relación de la gestión educativa y sus diversas dimensiones con la calidad del servicio educativo.

Guerrero (2012) manifiesta, que tradicionalmente la dirección de las instituciones educativas ha sido asumida por un lineamiento administrativo, que se ha enfrascado en el cumplimiento de normas, guiado por un directivo que cumple la función de tomar decisiones e impone un rol de subordinación a docentes, padres de familia y estudiantes, y a la vez implanta un sistema punitivo y alejado de los

aprendizajes. Esto es diferente al propósito de la nueva gestión escolar, cuya misión es concientizar a la comunidad educativa a reconocer y valorar su cultura diversa, creencias, costumbres, modos de actuar, pensar y formar seres tolerantes.

Por tal motivo, el MINEDU ha implantado un Sistema de Dirección Escolar que se encargue de dar a conocer la gestión acertada de las instituciones educativas; según MINEDU (2014) consiste en una pieza primordial para la transformación de la institución educativa que se ciñe en las políticas de desarrollo docente, la cual es de mucho énfasis para la educación; por ello, se considera como un elemento estratégico de implementación de una política integral del desarrollo directivo. De la misma forma, afirma que es una plataforma que brinda herramientas para la evaluación de desempeño y acenso magisterial; del mismo modo, es útil para implantar programas de formación a través de capacidades e indicadores.

Para el MINEDU (2014), el Marco de Buen Desempeño del Directivo está estructurado en dos dominios, seis competencias y veintiún desempeños. Estos están íntimamente relacionados a los desempeños directivos imprescindibles para iniciar el proceso de transformación del sistema educativo peruano en las escuelas. MINEDU (2012) manifiesta, que es una herramienta estratégica que favorece a la formación de docentes y la evaluación de su práctica, reconocer el buen desempeño y las buenas prácticas de enseñanza, y fomentar el desarrollo profesional docente.

El Marco de Buen Desempeño Docente da a conocer los dominios, las competencias y los desempeños que caracterizan un buen actuar docente y son exigidos a todo maestro de educación básica de nuestro país. Este documento es un acuerdo social y técnico entre la sociedad, el Estado y los maestros vinculado a las competencias que se espera que desarrollen los docentes peruanos, en el tránsito de las etapas de su vida profesional; todo ello, con el fin de obtener el mayor aprendizaje de los estudiantes. Según la UNESCO (2011), el objetivo de la Calidad del Servicio Educativo consiste en plantear a los directores que actúen en los marcos de la ley, conocer y aplicar los criterios de calidad, trazar líneas de

acción y actividades congruentes con ellos, teniendo en cuenta los procesos y resultados de la gestión institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria.

Cuando se menciona la calidad en los servicios, es importante destacar el trabajo de Senlle (2001), quien propuso los siguientes principios: organización enfocada al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque al proceso, enfoque del sistema hacia la gestión, toma de decisiones por datos, y relación beneficiosa con los suministros.

### **Materiales y métodos.**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima. El proceso de gestión educativa que plantea este proyecto es un impulso al desarrollo y emprendimiento económico y educativo que se brinda en el distrito de San Juan de Miraflores, por eso merece especial atención por la cantidad de población estudiantil en las distintas modalidades y niveles en el marco del mejoramiento del nivel y calidad de vida; ya que va a incidir en la calidad del servicio educativo que presta a los usuarios.

El tipo de investigación que se desarrolló es aplicada, evaluativa, transversal y causal en la medida que el objetivo de la investigación determina la relación que existe entre las variables Gestión educativa y Calidad del servicio educativo; en ese sentido, se ha estructurado una estrategia conducente a demostrar justamente la relación entre las variables. El diseño correlacional establece un procedimiento definido para demostrar la existencia o no de relación entre las variables de estudio.

Se aplicó el paquete computacional SPSS Statistics 21 para probar la correlación existente entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio educativo. La hipótesis de trabajo fue procesada a través de métodos estadísticos. El coeficiente de correlación de Spearman aplicada a los datos muestrales.

Se elaboró dos cuestionarios; el primero cuenta con 60 ítems de la forma de escala de Likert, la cual tiene por finalidad recopilar su valoración con respecto a la Gestión educativa, a través de la apreciación de dos dimensiones, y el segundo, 48 ítems con respecto a la Calidad del servicio educativo, a través

de la apreciación de cuatro dimensiones. Se aplica para saber la relación que existe entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio educativo. Luego se hizo la validación con el juicio de expertos, que fueron 4 docentes de la Facultad de Educación de la UNMSM, que verificaron que los cuestionarios tengan claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y oportunidad.

Participaron 60 estudiantes del quinto grado de secundaria, de la institución educativa particular “Fermín Tangüis” de la ciudad de Lima, donde 22 estudiantes pertenecen al 5to A; 20 al 5to B, y 18 al 5to C. También se contó con la colaboración de 20 docentes de diferentes especialidades que tienen a cargo estas secciones. Se aplicaron dos cuestionarios a los estudiantes y a los docentes, uno fue de 48 (servicio educativo) y de 60 (gestión educativa) ítems respectivamente.

### **Resultados.**

Dada la escala de medición ordinal de las variables, se ha optado por la correlación de rangos de Spearman como la prueba para verificar la relación entre las variables en estudio, y para tal efecto, se ha considerado un nivel de confianza del 95%.

#### ***Prueba de la hipótesis general para los alumnos.***

La gestión educativa mejora la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria. Veamos:

Tabla 1. Correlación gestión educativa y calidad del servicio educativo alumnos.

|                 |                   |                             | Gestión educativa | Calidad servicio educativo |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión educativa | Coefficiente de correlación | 1,000             | ,850**                     |
|                 |                   | Valor p                     | .                 | ,000                       |
|                 |                   | N                           | 60                | 60                         |

|  |                            |                            |        |       |
|--|----------------------------|----------------------------|--------|-------|
|  | Calidad servicio educativo | Coeficiente de correlación | ,850** | 1,000 |
|  |                            | Valor p                    | ,000   | .     |
|  |                            | N                          | 60     | 60    |

Fuente. Elaboración propia.

El coeficiente de correlación de Spearman, igual a 0.850 indica una asociación positiva fuerte entre ambas variables, a partir de los puntajes totales de los alumnos. El valor p, igual a 0.000 permite rechazar  $H_0$ . En conclusión, existe una asociación positiva entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa. Si se mejora la gestión educativa, se mejora la calidad del servicio educativo.

***Prueba de la hipótesis específica para los alumnos.***

***Hipótesis específica 1.***

H1: La gestión directiva mejora la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria.

Tabla 2. Correlación gestión directiva y calidad del servicio educativo alumnos.

|                 |                            |                            | Calidad servicio educativo | Gestión directiva |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Calidad servicio educativo | Coeficiente de correlación | 1,000                      | ,654**            |
|                 |                            | Valor p                    | .                          | ,000              |
|                 |                            | N                          | 60                         | 60                |
|                 | Gestión directiva          | Coeficiente de correlación | ,654**                     | 1,000             |
|                 |                            | Valor p                    | ,000                       | .                 |
|                 |                            | N                          | 60                         | 60                |

Fuente. Elaboración propia.

Para la relación entre la calidad del servicio educativo y la dimensión gestión directiva, se ha obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.654. Este valor denota una asociación positiva regular; por otro lado, el valor p obtenido (0.000) permite rechazar  $H_0$ , por lo que se afirma que esta asociación

es significativa para la institución educativa. La mejora en la gestión directiva significará una mejora en la calidad del servicio educativo.

*Hipótesis específica 2.*

La gestión pedagógica mejora la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria.

Tabla 3. Correlación calidad del servicio educativo y gestión pedagógica.

|                 |                            |                            | Calidad servicio educativo | Gestión pedagógica |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Calidad servicio educativo | Coeficiente de correlación | 1,000                      | ,782**             |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | .                          | ,000               |
|                 |                            | N                          | 60                         | 60                 |
|                 | Gestión pedagógica         | Coeficiente de correlación | ,782**                     | 1,000              |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,000                       | .                  |
|                 |                            | N                          | 60                         | 60                 |

Fuente. Elaboración propia.

En el caso de la relación entre la calidad del servicio educativo y la dimensión gestión pedagógica, se ha obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.782. Este valor denota una asociación positiva fuerte; por otro lado, el valor p obtenido (0.000) permite rechazar  $H_0$ , por lo que se afirma que esta asociación es significativa para la institución educativa. La mejora en la gestión pedagógica significará una mejora en la calidad del servicio educativo.

***Prueba de la hipótesis general para los docentes.***

La gestión educativa mejora la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria.

Tabla 4. Correlación gestión educativa y calidad del servicio educativo – docentes.

|                 |                            | Gestión educativa           | Calidad servicio educativo |       |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Gestión educativa          | Coefficiente de correlación | 1,000                      |       |
|                 |                            | Valor p                     | .                          |       |
|                 |                            | N                           | 20                         |       |
|                 | Calidad servicio educativo | Coefficiente de correlación | ,713**                     | 1,000 |
|                 |                            | Valor p                     | ,000                       | .     |
|                 |                            | N                           | 20                         | 60    |

Fuente. Elaboración propia.

El coeficiente de correlación de Spearman, igual a 0.713, indica una asociación positiva regular entre ambas variables, a partir de los puntajes totales de los docentes. El valor p, igual a 0.000, permite rechazar  $H_0$ .

En conclusión, existe una asociación positiva entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa. Si se mejora la gestión educativa, se mejora la calidad del servicio educativo.

***Prueba de la hipótesis específica para los docentes.***

***Hipótesis específica 1.***

H1: La gestión directiva mejora la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria.

Tabla 5. Correlación gestión directiva y calidad del servicio educativo – docentes.

|                 |                            | Calidad servicio educativo  | Gestión directiva |       |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------|-------|
| Rho de Spearman | Calidad servicio educativo | Coefficiente de correlación | 1,000             |       |
|                 |                            | Valor p                     | .                 |       |
|                 |                            | N                           | 20                |       |
|                 | Gestión directiva          | Coefficiente de correlación | ,711*             | 1,000 |
|                 |                            | Valor p                     | ,000              | .     |
|                 |                            | N                           | 20                | 60    |

Fuente. Elaboración propia.

Para la relación entre la calidad del servicio educativo y la dimensión gestión directiva, se ha obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.711. Este valor denota una asociación positiva regular; por otro lado, el valor p obtenido (0.000) permite rechazar  $H_0$ , por lo que se afirma que esta asociación es significativa para la institución educativa. La mejora en la gestión directiva significará una mejora en la calidad del servicio educativo.

*Hipótesis específica 2.*

La gestión pedagógica mejora la calidad del servicio educativo de los docentes del quinto grado de secundaria.

Tabla 6. Correlación gestión pedagógica y calidad del servicio educativo – docentes.

|                 |                            |                            | Calidad servicio educativo | Gestión pedagógica |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Calidad servicio educativo | Coeficiente de correlación | 1,000                      | ,583**             |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | .                          | ,000               |
|                 |                            | N                          | 20                         | 60                 |
|                 | Gestión pedagógica         | Coeficiente de correlación | ,583**                     | 1,000              |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,000                       | .                  |
|                 |                            | N                          | 20                         | 60                 |

Fuente. Elaboración propia.

En el caso de la relación entre la calidad del servicio educativo y la dimensión gestión pedagógica, se ha obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.583. Este valor denota una asociación positiva débil; por otro lado, el valor p obtenido (0.000) permite rechazar  $H_0$ , por lo que se afirma que esta asociación es significativa para la institución educativa. La mejora en la gestión pedagógica significará una mejora en la calidad del servicio educativo.

**Discusión.**

La investigación ha comprobado de manera precisa los objetivos planteados, dado por determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del

quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Particular “Fermín Tangüis” del distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2019, estableciendo la relación entre dichas variables.

En primer lugar, tenemos que las puntuaciones logradas a nivel de la variable independiente, gestión educativa, para los alumnos se puede apreciar que el coeficiente de correlación es positivo, o sea, existe un alto nivel de relación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, como se muestra en la tabla n° 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.850$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

También se puede ver esto con la gestión educativa para los docentes, donde el coeficiente de correlación es positivo regular, y significa, que el nivel de relación es bueno entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, como se muestra en la tabla n° 4, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.713$ , con una  $p=0.000(p<.05)$ , con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, se determina que existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, lo que coincide con lo que dice Bareda (2007), que a mayor eficiencia de la gestión académica, mayor nivel de calidad académica, lo cual muestra una relación positiva.

Como segundo punto, obtenemos que las puntuaciones logradas a nivel de dimensión 1 de la variable independiente la Gestión directiva, existe directa relación entre la calidad del servicio educativo para los alumnos, y se determinó, que el coeficiente de relación es de magnitud muy buena como se muestra en tabla n° 2, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.654$ , con una  $p=0.000(p<.05)$ , con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Se puede evidenciar estadísticamente, que existe relación significativa entre la Gestión directiva y la calidad del servicio educativo para los alumnos, hecho que nos indica que la Gestión directiva es una acción muy importante para un buen aprendizaje de los estudiantes. Esto también se puede ver reflejado en la Gestión directiva y la calidad del servicio educativo para los docentes, donde se puede determinar

que el coeficiente de relación es de magnitud positiva regular como se muestra en la tabla n° 5, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.711$ , con una  $p=0.000(p<.05)$ , con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

De esa manera, se ha podido observar en ambos casos, que existe una asociación positiva entre la Gestión directiva y la Calidad del servicio educativo; aspecto que concuerda con el Marco del Buen Desempeño del Directivo, donde el MINEDU (2014) manifiesta que es una pieza primordial para la transformación de la institución educativa que se ciñe en las políticas de desarrollo docente, la cual es de mucho énfasis para la educación.

Por último, tenemos las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión 2 de la variable independiente, donde el coeficiente de la relación que existe entre la Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo para los alumnos es positiva, tal como se muestra en el tabla n° 3, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.782$ , con una  $p=0.000(p<.05)$ , con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Por otro lado, eso también se ve reflejado en la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo para los docentes, donde se puede determinar, que el coeficiente de relación es de magnitud positiva débil como se muestra en la tabla n° 6, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.583$ , con una  $p=0.000(p<.05)$ , con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo, hecho que nos indica que se debe poner más énfasis en la gestión pedagógica, y para ello, se debe tener en cuenta el Marco de Buen Desempeño Docente, donde el MINEDU (2012) señala que es una herramienta estratégica que favorece a la formación de docentes y la evaluación de su práctica, reconocer el buen desempeño y las buenas prácticas de enseñanza, y fomentar el desarrollo profesional docente.

**CONCLUSIONES.**

Existe relación entre la dimensión gestión directiva y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria, de la Institución Educativa Particular “Fermín Tangüis”, del distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2019, debido a la correlación de Spearman que muestra un valor de 0.654, representando una asociación positiva regular.

Existe relación entre la dimensión gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Particular “Fermín Tangüis”, del distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2019, porque la correlación de Spearman muestra un valor de 0.782, representando una asociación positiva fuerte.

Existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Particular “Fermín Tangüis” del distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2019, debido a la correlación de Spearman que demuestra un valor de 0.713, representando una asociación positiva regular entre ambas variables.

Existe relación entre la dimensión gestión directiva y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Particular “Fermín Tangüis” del distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2019, debido a la correlación de Spearman que muestra un valor de 0.711, representando una asociación positiva regular.

Existe relación entre la dimensión gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Particular “Fermín Tangüis” del distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2019, porque la correlación de Spearman muestra un valor de 0.83, presentando una una asociación positiva débil.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Aguerrondo, I. (1990). El planeamiento educativo como instrumento de cambio. Buenos Aires: Troquel.

2. Bareda, B. (2007). La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.
3. Begazo, J. (2006). Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión en el Tercer Milenio. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.
4. Bolívar, A. (2009). Una dirección para el aprendizaje REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/5419/5857>
5. Bolívar, A. (2010). ¿Cómo un liderazgo pedagógico y distribuido mejora los logros académicos? Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación. [www.redalyc.org/articulo.oa?id=281023476005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281023476005)
6. García, R. (2009) Tesis titulado La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California (tesis de pregrado). Ciudad de México: Universidad de California.
7. Guerrero, L. (2012). Modelo escuelas marca Perú. Rasgos y resultados que las definen y procesos requeridos para alcanzarlos. Comisión Escuelas Marca Perú. Documento de trabajo. Lima: Minedu.
8. Ministerio de Educación del Perú - MINEDU (2012). Marco de Buen Desempeño Docente: Aportes y comentarios. Documento de trabajo. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
9. Ministerio de Educación del Perú – MINEDU (2014). Marco de Buen Desempeño del Directivo. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
10. Murillo, F. J. (2006). Una dirección escolar para el cambio: Del liderazgo transformacional al liderazgo distribuido. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. <http://www.rinace.net/arts/vol4num4e/art2.pdf>

11. Pini, M. E. (2006). El Proyecto Educativo Institucional como herramienta de gestión para los directivos de Escuelas (tesis de posgrado). Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
12. Pozner, P. (2000). Competencias para la profesionalización de la gestión educativa. Módulo II Gestión educativa estratégica. Buenos Aires: IIPE – UNESCO.
13. Rodríguez, C. (2009). Gestión pedagógica de instituciones. Ciudad de México: Astra Ediciones.
14. Ruiz, G. (2007). EDUCAR Gestión institucional: conceptos introductorios, Argentina. <https://www.educ.ar/recursos/91901/gestion-institucional-conceptos-introductorios/fullscreen>
15. Senlle, A. (2001). ISO 9000-2000 Liderazgo de la Nueva Calidad. Barcelona: Gestión 2000.
16. Secretaría de Educación Pública - SEP (2001). ¿Cómo transformar las escuelas? Lecciones desde la gestión escolar y la práctica pedagógica. Ciudad de México: Subsecretaría de Planeación y Coordinación-Dirección General de Evaluación.
17. Secretaría de Educación Pública - SEP (2010). Programa Escuelas de Calidad. Modelo de Gestión. México, D.F.: Subsecretaría de Educación Básica y Dirección General de Desarrollo de la Gestión e Innovación Educativa.
18. UNESCO (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>

#### **DATOS DE LA AUTORA.**

**1. Flor de María Alarcón Pinto.** Licenciada en Educación con especialidad de Lengua Española – Inglés. Docente de Comunicación, Desarrollo Personal y técnicas y métodos del Aprendizaje Investigativo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Correo electrónico: [alarconpintoflormaria@gmail.com](mailto:alarconpintoflormaria@gmail.com)

**RECIBIDO:** 28 de junio del 2023.

**APROBADO:** 5 de agosto del 2023.