

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



**La gestión educativa por resultados y la calidad del servicio en Instituciones
Educativas emblemáticas de Chincha**

Trabajo académico.

Para optar el Título de Segunda especialidad profesional en investigación y
gestión educativa

Autor:

Jorge Alberto Villa Saravia

Piura - Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



La gestión educativa por resultados y la calidad del servicio en Instituciones Educativas emblemáticas de Chincha.

Trabajo académico aprobado en forma y estilo por:

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (presidente)

Dr. Andy Kid Figueroa Cárdenas (secretario)

Mg. Ana María Javier Alva (vocal)

Piura - Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



**La gestión educativa por resultados y la calidad del servicio en Instituciones
Educativas emblemáticas de Chincha**

Los suscritos declaramos que el trabajo académico es original en su contenido y
forma

Jorge Alberto Villa Saravia (Autora)

Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva (Asesor)

Piura - Perú

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO


Piura, a los quince días del mes de febrero del año dos mil veinte, se reunieron en el colegio Pontificio, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, al Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo, coordinador del programa: representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Andy Kid Figueroa Cárdenas (Secretario) y Mg. Ana María Javier Alva (vocal) representantes del Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, con el objeto de evaluar el trabajo académico de tipo monográfico denominado: *La gestión educativa por resultados y la calidad del servicio en Instituciones Educativas emblemáticas de Chíncha*, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en investigación y gestión educativa al señor(a). **VILLA SARAVIA JORGE ALBERTO**.

A las doce horas, y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico. Luego de la exposición del trabajo, la formulación de las preguntas y la deliberación del jurado se declaró aprobado por mayoría con el calificativo de 16

Por tanto, **VILLA SARAVIA JORGE ALBERTO**, queda apto(a) para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el título de Segunda Especialidad Profesional en investigación y gestión educativa.

Siendo las trece horas con treinta minutos el presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad los integrantes del jurado.


Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo
Presidente del Jurado
DNI: 00230120


Dr. Andy Kid Figueroa Cárdenas
Secretario del Jurado
DNI: 43852105


Mg. Ana María Javier Alva
Vocal del Jurado
DNI: 07038746

La gestión educativa por resultados y la calidad del servicio en Instituciones Educativas emblemáticas de Chincha

INFORME DE ORIGINALIDAD

21% INDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	3% PUBLICACIONES	9% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	red.uao.edu.co Fuente de Internet	1%
7	www.claudiabernazza.com.ar Fuente de Internet	1%
8	libreria.unellez.edu.ve Fuente de Internet	1%


Dr. Segundo Oswaldo Albuquerque Silva
(Asesor)

<https://orcid.org/0000-0002-3629-6353>

9 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Perú **<1%**
Trabajo del estudiante

10 Vargas Vasquez, Delia Mercedes. "Gestion Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativos.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020 **<1%**
Publicación

11 vsip.info **<1%**
Fuente de Internet

12 eduteka.icesi.edu.co **<1%**
Fuente de Internet

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dr. Segundo Alberto Albuquerque Silva
(Asesor)

<https://orcid.org/0000-0002-3629-6354>

DEDICATORIA

Dedicado a mis seres queridos, por su apoyo incondicional y darme las fuerzas necesarias, para ser un excelente profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: LA GESTIÓN EDUCATIVA POR RESULTADOS.....	13
1.1. Antecedentes teóricos.....	13
1.1.1. Antecedentes internacionales	13
1.1.2. Antecedentes nacionales	14
1.2. Definición conceptual de Gestión Educativa	16
1.3. Teorías sobre gestión por resultados.....	22
1.4. Características de la gestión por resultados	24
1.5. Elementos de la gestión por resultados	24
1.6. Características de la gestión educativa por resultados.....	25
CAPÍTULO II: CALIDAD DEL SERVICIO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS EMBLEMÁTICAS DE CHINCHA	26
2.1. Definición conceptual de la calidad del servicio	26
2.1.1. Teorías de calidad.....	27
2.1.2. Enfoques de calidad de servicios educativos	29
2.1.3. Componentes de la calidad de servicios educativos.....	30
CAPÍTULO III: IMPLICANCIAS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA POR RESULTADOS	31
3.1. Enfoque de mejoramiento continuo.....	31
3.2. Servicios educativos de calidad: Características	32
3.3. Mecanismos de medición de la gestión por resultados.....	32

CAPÍTULO IV: IMPORTANCIA DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	34
4.1. Indicadores de calidad del servicio	34
4.2. Estrategias de medición de calidad del servicio educativo	34
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo exponer el marco teórico y explicar la relación existente entre la gestión educativa por resultados y la calidad del servicio en instituciones educativas emblemáticas de Chincha. La metodología utilizada se enmarca dentro de los estudios exploratorios de tipo descriptivo y se apoya en la revisión bibliográfica, la selección de información pertinente al temario. Para la organización de la información recogida se utiliza el fichaje como estrategia. Concluye que, existe relación entre la gestión educativa por resultados y la calidad de servicio en las instituciones educativas emblemáticas de Chincha, debido a las estrategias utilizadas, ya que una buena gestión por resultados nos proporcionará medios y recursos para brindar un servicio educativo de calidad.

Palabras clave: Gestión, Resultados, Calidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to present the theoretical framework and explain the relationship between educational management by results and the quality of service in emblematic educational institutions of Chíncha. The methodology used is framed within descriptive exploratory studies and is supported by bibliographic review and the selection of information relevant to the agenda. For the organization of the information collected, signing is used as a strategy. It concludes that there is a relationship between educational management by results and the quality of service in the emblematic educational institutions of Chíncha, due to the strategies used, since good management by results will provide us with means and resources to provide a quality educational service.

Keywords: Management, Results, Quality

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado “La gestión educativa por resultados y la calidad del servicio en Instituciones Educativas Emblemáticas de Chíncha” es una investigación que pretende explicar coherentemente la importancia que tiene ésta gestión para el logro de objetivos institucionales y académicos, mejorando también los procesos llevados a cabo en las Instituciones Educativas, preservando la enseñanza y los servicios educativos de calidad.

Debido a los grandes cambios en el sector educativo, hoy en día es de suma importancia que se lleve una adecuada gestión educativa por resultados, ya que permitirá seguir los procedimientos académicos eficazmente, logrando alcanzar los objetivos institucionales, para ello cada Institución Educativa deberá comprometerse con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación.

Se ha optado por investigar éste tema, debido al desconocimiento que se ha visto en colaboradores de muchas Instituciones Educativas sobre la importancia de gestionar adecuadamente los procesos académicos, para así obtener resultados favorables, que logren contribuir al desarrollo de planes estratégicos logrando las metas y objetivos institucionales.

Objetivo general:

Exponer el marco teórico y explicar la relación existente entre la gestión educativa por resultados y la calidad del servicio en Instituciones Educativas Emblemáticas de Chíncha.

Objetivos específicos:

Explicar los fundamentos teóricos de la gestión educativa por resultados en Instituciones Educativas Emblemáticas de Chíncha.

Explicar los fundamentos teóricos de la calidad del servicio en Instituciones Educativas Emblemáticas de Chíncha.

CAPÍTULO I

LA GESTIÓN EDUCATIVA POR RESULTADOS

1.1. Antecedentes teóricos

1.1.1. Antecedentes internacionales

Rojas (2015) “Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el colegio Eduardo Umaña Luna de la localidad Octava de Kennedy. Metodología: Implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio. Se aplica como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos. Conclusión: El principal elemento que desarticula la escuela y la comunidad es la falta de interpretación del contexto en la que la institución educativa se encuentra inmersa; por lo general, la escuela viene formando jóvenes que no son útiles a su comunidad directamente, si no que dan respuesta a unas exigencias académicas de nivel general. Es necesario que la escuela logre interpretar de forma clara y asertiva el contexto en el que se desenvuelven sus estudiantes, para poder generar proyectos que potencien sus habilidades, actitudes y aptitudes”.

Posso (2017) “Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra. Objetivo: Determinar las causas que provocaron el limitado uso de los documentos escolares del nivel mesocurricular de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra. Metodología: La investigación es cualitativa, el procedimiento investigativo partió de la revisión de las herramientas con los cuales gestionan el equipo directivo, para ello se aplicó un cuestionario. Conclusión: Se determinó que el equipo directivo a través del trabajo colaborativo actualizó y construyó las herramientas de gestión administrativa de acuerdo a los lineamientos emitidos por el MinEduc tomando como referencia los esquemas de cada documento propuestos en la

investigación, la implementación del mapa de procesos de acuerdo a la misión institucional con los niveles: estratégicos, operacionales y de apoyo, la implementación del modelo de gestión escolar compuesto de cuatro componentes de: convivencia, apoyo y seguimiento, evaluación y mejora continua”.

Salas (2017) “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña. Objetivo: Determinar el nivel de deserción estudiantil de la unidad educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión en los servicios educativos entregados. Metodología: Se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo – deductivo. Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas, cuestionarios y fichas de entrevistas. La investigación contribuye al fortalecimiento de la institución educativa, considerada como el espacio donde realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes sin desmerecer la importancia de la gestión realizada por sus directivos”.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Salvatierra (2015) “Modelo de evaluación institucional, basado en el Modelo de excelencia EFQM para valorar la calidad de la gestión en la Institución Educativa N° 80313 Víctor Raúl Haya De La Torre de Huayobamb. El propósito de la investigación fue proponer y aplicar el modelo de evaluación basado en el modelo de excelencia EFQM en la valoración de la calidad de la gestión en la Institución Educativa N° 80313 Víctor Raúl Haya de la Torre del

caserío de Huayobamba, Huranchal, Otuzco. El diseño de investigación fue de carácter teórico-sistémico. Se trabajó con una población-muestra de 15 docentes, los cuales fueron seleccionados de modo no probabilístico a criterio del investigador. Se concluyó que el modelo permite valorar positivamente los diversos componentes de la Institución Educativa, así como la calidad de la gestión en los componentes habilitadores es deficiente y la satisfacción como el impacto y los resultados son igualmente deficientes”.

Bendezú (2018) “La gestión pública por resultados y el nivel de cumplimiento de los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha, año 2016. Objetivo: Determinar en qué medida se relaciona la gestión pública por resultados y el cumplimiento de los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha, año 2016. Metodología: Es una investigación descriptiva que utilizó un diseño correlacional, tuvo como muestra a 85 trabajadores y funcionarios de la UGEL Chíncha. Se concluye que la gestión pública por resultados se relaciona significativamente con el cumplimiento de los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha, año 2016, con un nivel de correlación positiva de 0,922. Por lo tanto, si se toma en consideración el coeficiente de determinación ($r^2 = 0,850$) se tiene que los compromisos de desempeño (CDD) están determinados en un 85,0% por la gestión pública por resultados en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha, año 2016”.

Elliot (2017) “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho. Objetivo: Establecer la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho. Metodología: El enfoque es el cuantitativo, tipo correlacional, la muestra la constituyen 14 directores de las Instituciones Educativas de nivel secundario de la provincia de

Páucar del Sara Sara en la Región Ayacucho. Conclusión: Se establece la relación significativa del concepto de gestión educativa y la calidad educativa, en los resultados del trabajo de campo realizado aplicando una ficha de encuesta a los docentes y padres de familia de la IE de la provincia antes mencionada. Los resultados de dicha encuesta demuestran la hipótesis planteada”.

Nobarino (2018) “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. El objetivo fue determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. Participaron 67 estudiantes para las carreras de alta demanda y 47 en las carreras de baja demanda. El tipo de investigación fue básico, de diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Se estructuró un cuestionario. Conclusión: El nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado satisfecho, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas”.

1.2. Definición conceptual de Gestión Educativa

“La gestión educativa es un aspecto fundamental de la educación, que juega un rol importante en la conducción y realización de las actividades, que van a conducir al logro de las metas y objetivos previstos en el sistema educativo” (Salas, 2017).

De acuerdo a lo mencionado por el autor, se deduce que la gestión educativa es fundamental para la educación, debido a que sus roles ayudan a que los procedimientos académicos, así como las actividades académicas se realicen de manera adecuada, y conforme a los lineamientos planteados por el Ministerio de Educación.

Actualmente debido a los grandes cambios y la globalización la presencia de líderes estratégicos en la gestión educativa es de suma importancia para llevar los procedimientos adecuados y lograr los objetivos de la institución educativa, así mismo permitirá orientar a los colaboradores a seguir las pautas y políticas correspondientes para contribuir al desarrollo de la misma.

“Es una función dirigida a generar y sostener en el centro educativo, tanto las estructuras administrativas y pedagógicas como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a los estudiantes a desarrollarse como personas plenas y responsables” (Agapito, 2016).

Según lo establecido por el autor, la gestión educativa busca sostener a la institución educativa, mediante procedimientos y políticas óptimas para el desarrollo y alcance de los objetivos institucionales, así mismo para lograr el desarrollo de aprendizaje pleno en los estudiantes.

En el Perú el sector educativo ha implementado nuevas medidas, las cuales exigen que se sigan los procedimientos establecidos para brindar una mejor educación a los estudiantes, y de esa manera prepararlos para que contribuyan al desarrollo del país con sus conocimientos y valores profesionales.

Cabe mencionar que la gestión educativa vincula la integración y retroalimentación, suponiendo la interdependencia de:

- Múltiples disciplinas de conocimientos pedagógicos
- Incremento de acciones gerenciales académicas
- Diversas prácticas sociales académicas
- Prácticas de inspección, evaluación, aula y dirección
- Juicio de valor, el cual se integra a las decisiones técnicas
- Principios necesarios para la acción de actividades académicas

La gestión educativa es un proceso que se orienta sistemáticamente al fortalecimiento de instituciones educativas y a los proyectos que realiza, con la finalidad de enriquecer los diversos procesos directivos, comunitarios, administrativos y pedagógicos, conservando la autonomía de la institución.

La gestión cada día más se involucra con el sistema educativo, debido a que posee niveles superiores e inferiores, el cual acentúa la idea de interdependencia, enmarcando objetivos institucionales, con la finalidad de establecer políticas y términos educativos, con la finalidad de desarrollar actividades académicas eficaces.

“La gestión educativa, viene a ser un conjunto de procesos teóricos-prácticos integrados dentro del sistema educativo, para cumplir fines sociales; la gestión educativa puede entenderse como las acciones desarrolladas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales” (Félix, 2019).

Según lo mencionado por el autor, se deduce que, la gestión educativa busca el fortalecimiento de las funciones de las instituciones educativas del país, en donde se aplican diversas técnicas, conocimientos e instrumentos, tratando la administración educativa como un proceso mediante la organización sistemática.

“La gestión educativa se deriva de la administración científica por lo tanto se sostiene que para una mejor conducción se toma en cuenta los siguientes elementos: planificación, organización, dirección, coordinación y control” (Rojas, 2015).

La gestión educativa se comprende como una estrategia que incluye procesos intervinientes en el sistema de educación mejorando las etapas que comprende en ella. Así mismo, promueve la integración de los diversos elementos que integran a la comunidad educativa.

“La gestión educativa sólo puede ser entendida como nueva forma de comprender y conducir la organización escolar, en la medida en que se reconozca como uno de sus fundamentos el cálculo estratégico situacional” (Raffino, 2020).

De acuerdo a lo mencionado por el autor, se deduce que, la gestión educativa busca el fortalecimiento de las funciones de las instituciones educativas del país, en donde se aplican diversas técnicas, conocimientos e instrumentos, tratando la administración educativa como un proceso mediante la organización sistemática.

Elementos de la gestión educativa

Planificación: Es el proceso en el cual se seleccionan las metas y objetivos más apropiados para mejorar las actividades académicas. Este proceso se proyecta hacia el futuro, previendo los acontecimientos cambiantes en el centro educativo. La planificación es de suma importancia en toda gestión, ya que es el comienzo de todo establecimiento.

Organización: La organización es una relación que se establece entre los recursos disponibles por la organización o institución, tanto humana como económica, utilizados para alcanzar los objetivos de la Institución Educativa, promoviendo el desarrollo de actividades académicas eficaces.

Dirección: Los miembros de la Institución Educativa tienen las funciones de dirigir adecuadamente todas las acciones realizadas en la Institución Educativa, con fines plenamente educativas, buscando el aprendizaje en los estudiantes.

Coordinación: Buscar armonizar todos aquellos esfuerzos que realizan los colaboradores de un centro educativo para realizar las actividades académicas de forma coordinada.

Supervisión: Consiste en el contraste de lo que va sucediendo de acuerdo a lo planificado, con la finalidad de conocer las desviaciones y mejorar con diversas estrategias.

Niveles de concreción de la gestión educativa

Área de gestión administrativa: Es paralela a la práctica cotidiana de la Institución Educativa, considerada un establecimiento que dirige y organiza de manera adecuada los procesos regulares.

Área de gestión financiera: Es un elemento necesario para mejorar el marco de diseño pedagógico, así como la ejecución de actividades académicas orientadas al logro de aprendizaje.

Área de gestión académica: Se refiere a las actividades propias de las actividades académicas, correspondientes a la construcción del conocimiento, así como los modelos didácticos de enseñanza.

Área de gestión pedagógica: Es un proceso esencial para la formación de los estudiantes, enfocando acciones que aprendan a desarrollar competencias específicas y necesarias para el desempeño académico.

Área de gestión directiva: Su misión es orientar y promover el mejoramiento continuo en la gestión, así mismo pretende concretar diversas acciones necesarias para la realización de actividades académicas.

Área de gestión de la comunidad: Busca la cooperación y participación de todos los integrantes de la Institución Educativa, se considera como un acto de negociación entre los padres de familia y el director de la escuela.

La gestión educativa, se trata del proceso que apunta a optimizar un proyecto educativo, atendiendo las necesidades de los educadores y los alumnos y perfeccionando los procesos pedagógicos. (Perez, 2020).

Según lo mencionado por el autor, se deduce que, la persona experta en la gestión educativa se dedicará a la planificación, dirección y supervisión de las diversas acciones

concretadas en el interior de la comunidad educativa, considerando las contribuciones del crecimiento cuantitativo y cualitativo de la educación.

Cabe indicar que la gestión educativa forma parte de la formación académica, la cual trabaja en función a las estrategias establecidas por los líderes estratégicos, es importante reconocer que de acuerdo a la gestión llevada a cabo en la institución se verán los resultados, sean positivos o negativos.

Principios de la gestión educativa

Gestión centrada en alumnos: La educación de los alumnos es la primordial de toda institución educativa, por ello se realizan diversas acciones y procedimientos que promuevan la mejora continua de la institución.

Jerarquía y autoridad claramente definidas: Garantiza las acciones de la institución, ejerciendo funciones de dirección, impulso y orden, promoviendo las competencias en cada instancia.

Determinación de la toma de decisiones: Se determinan las responsabilidades que le corresponde a cada miembro de la comunidad educativa, tomando las decisiones oportunas para obtener resultados positivos.

Claridad en definición de sistemas de participación: Es importante establecer sistemas de participación que sean claros y coherentes, dirigidos a lograr los objetivos institucionales de la Institución Educativa.

Ubicación del personal de acuerdo a su competencia: Es de suma importancia tomar en cuenta las competencias de cada individuo, considerando las funciones en donde tendrá mejor rendimiento para mejorar el funcionamiento de la Institución Educativa.

Coordinación fluida: Establece instancias de coordinación de manera oportuna y ágil, mejorando la sincronización de diversas acciones, evitando esfuerzos innecesarios, permitiendo una mejor acción.

Transparencia y comunicación constante: Es importante que las acciones realizadas a nivel de toda la Institución Educativa deben ser conocidas por todos los miembros de la comunidad educativa, contando con los mecanismos necesarios para la educación.

Control y evaluación eficaces para un mejoramiento continuo: Es importante proporcionar información clara y oportuna, y controlar aquellas actividades académicas, concibiendo mejora continua.

1.3. Teorías sobre gestión por resultados

La gestión por resultados puede definirse como el modelo que propone la administración de los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno, en un período de tiempo determinado” (Makón, 2015).

De acuerdo a lo mencionado por el autor, la gestión por resultados se define como un modelo propuesto por la administración de recursos públicos para cumplir con las diversas acciones estratégicas correspondientes, con la finalidad de gestionar y evaluar oportunamente las instituciones.

La gestión por resultados es un modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos. (Posso, 2017).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, se deduce que la gestión por resultados busca focalizar la conducción de los diversos organismos públicos hacia un modelo óptimo de gestión, el cual beneficie los resultados de los procedimientos establecidos, priorizando la transparencia en dicha gestión.

Teoría del cambio

Toda gestión se dirige a obtener resultados positivos, planteados en la fase de planificación, se sustenta por un riguroso proceso de acciones debidamente planteados, ésta teoría brinda una versión más elemental de la gestión por resultados, en donde se construye sobre una base de actividades conducidas progresivamente para obtener impactos y efectos a favor de la institución u organización. Esta gestión proporciona diversas herramientas orientadas a la exigencia del cambio actual. Ésta teoría considera los siguientes elementos:

Recursos

Actividades estratégicas

Productos

Efectos

Impacto

Teoría de la agencia

Los esquemas de gestión en base a resultados han sido objeto concreto de estudio del análisis económico por mucho tiempo, pero muy especialmente en las últimas dos décadas, durante las cuales el producto de ese esfuerzo de investigación se ha consolidado en lo que se conoce como Teoría de la Agencia. (Makón, 2015).

Este modelo se refiere a la razón limitada y la información asimétrica caracterizada a aquella relación contractual entre el ente principal y su agente, ocasionando una situación de oportunidad por parte del directivo correspondiente, buscando estrategias para llevar a las prácticas las actividades asignadas.

Teoría del modelo de gestión

La gestión por resultados es un marco conceptual cuya función es facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor, con la finalidad de optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones. (Bendezú, 2018).

Según lo expuesto por el autor, se deduce que, según éste enfoque, al gestionar adecuadamente estamos agregando valor a la institución u organización. Así mismo nos brinda herramientas claves para generar valor público. La gestión por resultados se define como un proceso técnico, el cual genera un vínculo formal con la sociedad y el gobierno, respecto a los efectos que alcanzan las acciones realizadas a favor de la sociedad.

1.4. Características de la gestión por resultados

Implementa nuevos criterios estratégicos para el desarrollo institucional.

Otorga efectos direccionales a las decisiones cotidianas de gestión y resultados.

Genera procesos continuos de planificación en los diversos ámbitos de la institución educativa.

Verifica las responsabilidades asignadas a los participantes académicos.

Genera instrumentos de planificación a mediano plazo en el sector de educación.

Orienta y fija las políticas académicas para un mejoramiento continuo.

1.5. Elementos de la gestión por resultados

Planeamiento estratégico: Es un proceso sistemático constituido por un análisis continuo de las situaciones actuales, así como las visiones a futuro, generando información para tomar oportunamente las decisiones, con la finalidad de lograr aquellos objetivos estratégicos planteados.

Presupuesto por resultados: Vincula de manera directa a la asignación de recursos disponibles, los cuales requieren existencia de resultados a alcanzar, con beneficios múltiples para la sociedad.

Gestión financiera: Es una serie de elementos netamente administrativo que requieren las organizaciones públicas, haciendo posible la aplicación de objetivos y la captación de recursos, conformadas por normas, principios y sistemas que garanticen procedimientos eficaces.

Gestión de programas y proyectos: Por éste medio el Estado produce los servicios y bienes que permiten alcanzar los objetivos previamente establecidos, así mismo busca mejorar la calidad de vida de las personas, sobre todo de los niños, invirtiendo en educación. Considera también ciertos mecanismos que promueven los derechos de los ciudadanos.

Monitoreo y evaluación: Hace uso de la recopilación de datos de manera sistemática, sobre aquellos factores predefinidos, buscando proporcionar principales alcances sobre la intervención de desarrollo de diversos indicadores para el logro de objetivos institucionales.

1.6. Características de la gestión educativa por resultados

Dota a las instituciones educativas de diversas herramientas de planeamiento, facilitando la priorización e identificación de problemas.

Establece vínculos entre los objetivos previamente planificados y aquellos recursos asignados al presupuesto académico.

Redefine aquellas prácticas de esquemas organizacionales de las instituciones educativas.

Fortalece aquellos mecanismos de rendición, así como los de petición de cuentas a las instituciones educativas.

Es la base de la identificación de responsables y resultados.

Planifica de manera estratégica las acciones académicas a llevar a cabo.

CAPÍTULO II

CALIDAD DEL SERVICIO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS EMBLEMÁTICAS DE CHINCHA

2.1. Definición conceptual de la calidad del servicio

La calidad es definida inclusión de herramientas que permiten que cualquier entidad planee, ejecute y controle las distintas actividades para consolidar el desarrollo de los proyectos previamente establecidos, brindando servicios de calidad con estándares altos.

Se define al servicio como las diversas actividades relacionadas a la satisfacción del usuario. Cada servicio incluye infinidad de actividades, las cuales se pueden planear por una gran cantidad de personas. Así mismo cabe mencionar que el servicio que nos brindan debe ser de calidad.

Los planes de calidad permiten obtener confianza y seguridad, los cuales están asociados directamente de la motivación, ello nos proporciona la ventaja de mantener control en los procesos intervinientes, con el fin de cumplir con lo requerido, y mejorar las oportunidades de acciones de manera correctiva. Es necesario contar con una documentación clara y debidamente estructurada para ejecutar así proyectos necesarios para el desarrollo de las instituciones educativas.

Para la competitividad en el mercado globalizado, es necesario producir servicios que sean innovadores, y nos permitan establecernos en una buena posición, para ello necesitamos que los costos presupuestados sean los adecuados, para esto se necesita que la gestión de calidad sea eficiente y nos ofrezcan estrategias oportunas para la institución educativa.

Principios de calidad

Equidad: Conoce y contribuye con la diversidad de instituciones educativas para la reducción de riesgos.

Eficacia y eficiencia: Logra vincular tanto la eficacia como la eficiencia para prestación de servicios, verificando que se brinden con calidad.

Transparencia: Instala prácticas que permitan la facilidad para controlar institucionalmente la información gestionada de manera oportuna, tanto interna como externa.

Gestión de usuarios: Se reconoce a los usuarios como portadores de derecho, mediante prácticas y demandas, así también como mecanismos para la participación activa y las consultas óptimas para brindar los servicios.

Apreciación del factor estratégico: Valorar a los directivos institucionales, permite reconocer su creatividad, habilidades, así como la motivación para alcanzar el éxito en todos los proyectos de las instituciones, velando por el bienestar y desarrollo de los estudiantes.

2.1.1. Teorías de calidad

Las teorías de la calidad son las diferentes explicaciones existentes sobre qué es la calidad y el estudio de cómo conseguir implementarla en la mayor medida en diferentes tipos de productos y servicios (Rodríguez, 2018).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, se deduce que, de los estudios realizados a la importancia de la calidad, se obtuvieron muchos beneficios para crear servicios y productos, los más importantes son la reducción de los costos y la presencia de estrategias innovadoras.

Teoría del control total de calidad

Es creada por el Dr. Feigenbaum, quien creó un sistema con pasos que permiten conseguir la más alta calidad en todo tipo de productos, eliminando el factor suerte en los procesos, consiguiendo mayor satisfacción en los clientes y usuarios. Cuenta con principios básicos, los cuales se mencionan a continuación:

Fijación de diferencias en el mercado, esto es debido a la gran cantidad de productos y servicios existentes en el mercado, sin embargo, lo que es un factor decisivo es en la calidad del producto o servicio.

Es predictor del éxito y crecimiento en las organizaciones.

La calidad proviene de acuerdo a la gestión llevada por la organización, si es capaz de dirigir correctamente a los dirigentes, los productos obtendrán mayor calidad.

Teoría de los 13 principios

Esta teoría fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez, basada en trece reglas, las cuales al implementarse permitirá conseguir mayor calidad en el procedimiento de creación de servicio o producto.

Teoría de Joseph Muran

Según Joseph Muran para conseguir mayor calidad en los servicios y productos que ofrecemos, es importante trabajar cinco puntos:

Conocer los riesgos de tener una calidad baja

Adecuar el servicio o producto al uso correcto que se va a dar

Adecuarse a los estándares de calidad previamente definidos

Aplicar constantemente la mejora

Considerar como inversión a la calidad

Trilogía de Juran

Se creó 3 pasos para conseguir la calidad en las organizaciones, son los siguientes:

Planificar la calidad: Es importante pasos previos, como conocer los clientes, qué necesitan y desarrollar el producto o servicio que los satisfaga, se deberá planificar como se creará éste producto o servicio, y comunicar a los colaboradores.

Control de calidad: Es importante y necesario supervisar las acciones y los procesos llevados a cabo en la creación del producto o servicio, evaluando su comportamiento y sus especificaciones previas.

Mejora de la calidad: Es indispensable tener en cuenta que para que un producto o servicio tenga calidad, mejorar constantemente los procesos que se vienen llevando a cabo, para convertirlos en más eficientes.

2.1.2. Enfoques de calidad de servicios educativos

Enfoque estudiantil: Es indispensable conocer las necesidades de cada estudiante, para así generar valores más eficaces que sobrepasen sus expectativas.

Estratégico: Es necesario que la gestión se lleve de manera estratégica, entregando valor a las enseñanzas, y cumpliendo con un objetivo estratégico establecido, que permita otorgar una visión adecuada.

Liderazgo enfocado: Es necesario que el líder de cada institución educativa, se comprometa a conducir los procesos adecuados a las estrategias establecidas

Mejora continua: Para lograr una mejora continua en la institución es necesario innovar, esto permitirá satisfacer los procesos llevados a cabo en la misma, permitiendo el desarrollo significativo.

Orientación: Una gestión de calidad educativa, abarca principalmente a los estudiantes, en donde el valor asignado será el trabajo eficaz de los colaboradores, para ello es indispensable que exista una orientación adecuada, la cual permita prestar un servicio de calidad.

Enfoque en procesos: Es necesario llevar los procesos de manera estratégica, la cual permita contar con todas las técnicas necesarias para que cada proceso se realice de forma eficiente y al final se obtenga lo deseado y previsto. Es necesario poner mayor énfasis a los resultados obtenidos, ya que ello permitirá medir el nivel de desarrollo alcanzado.

Enfoque científico: Es indispensable basarnos en el método científico para así lograr una gestión de calidad, ya que ello integra la planificación, organización, ejecución y verificación de las actividades realizadas.

2.1.3. Componentes de la calidad de servicios educativos

“Los actores educativos coinciden en un concepto de educación de calidad que propicie el desarrollo pleno de los estudiantes para hacer frente a los desafíos que surgen en una sociedad que evoluciona con gran velocidad” (Urbina, 2018).

Actores responsables de la educación de calidad: Es necesario que la sociedad en general se involucre con la educación y la importancia de obtener una de calidad en cada persona, aunque la responsabilidad es del Estado, cada persona y familia debe contribuir a adquirir conocimientos y aprendizajes que nos servirán en nuestra vida diaria.

Valores y principios que permiten la educación de calidad: La visión de todos los actores educativos se basan en los valores y principios adquiridos por los educandos, promoviendo la indispensabilidad del respeto y tolerancia en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Avances y retos en la educación de calidad: Es importante la incorporación de recursos tecnológicos en cada institución educativa, ya que con ello estamos yendo al ritmo de la globalización.

Propuestas para la mejora de la educación: Es importante contar con diversas propuestas y proyectos que promuevan la mejora de la educación en nuestro país, implementando estrategias óptimas para el desarrollo de aprendizaje.

Contribuciones a partir de la experiencia profesional: Es de suma importancia la contribución de los directivos, supervisores y docentes, ya que acuerdo a su experiencia profesional pueden contribuir a mejorar el sistema de enseñanza.

Evaluación de la mejora educativa: Es de suma importancia evaluar los procedimientos, acciones y resultados de las actividades académicas implementadas para mejorar el desarrollo de aprendizaje y alcanzar los objetivos institucionales.

CAPÍTULO III

IMPLICANCIAS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA POR RESULTADOS

3.1. Enfoque de mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo es un principio básico de la gestión de la calidad, donde la mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización para incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas (Falcon, 2017).

Recomendaciones para el mejoramiento continuo

Considerar constancia de propósito para mejorar el producto o servicio

Adoptar nuevas filosofías

Capacitación integral de calidad

Adoptar el liderazgo

Eliminar las barreras de las áreas de trabajo

Metodología para el mejoramiento continuo

Definición del problema: Es importante conocer y definir los problemas que se manifiesten en el transcurso de los procesos de creación de productos o servicios.

Demostrar la necesidad de solucionar el problema: Es de suma importancia que se generen alternativas de solución, para contrarrestar los riesgos y corregir los errores situados.

Seleccionar un proyecto de estudio: Es importante aplicar los principios de manera correcta para así seleccionar oportunamente los proyectos a desarrollar, los cuales mejoraran el desarrollo de actividades dirigidos al cumplimiento de metas.

Organizar un diagnóstico: Es importante organizar el diagnóstico para continuar con las estrategias establecidas para la mejora de procesos.

3.2. Servicios educativos de calidad: Características

Liderazgo: Es importante una adecuada gestión de los equipos directivos de educación, ello permitirá conseguir una alta calidad académica, debido a la responsabilidad de los profesionales al trazarse metas y medidas estratégicas para una mejor enseñanza.

Valores y objetivos: Es importante que las personas vinculadas a una institución educativa demuestren y promuevan los valores que posee, así mismo las ganas que tiene de alcanzar los objetivos establecidos por la institución.

Ambiente óptimo de aprendizaje: Es importante que la institución educativa cuente con un ambiente adecuado para el aprendizaje de los estudiantes, el cual les motive a seguir conociendo y aprendiendo.

Niveles de exigencia: Es importante crear factores que exijan la calidad en la educación brindada, así mismo controlar los principios y normas establecidas.

Seguimiento individualizado: Es importante y necesario contar con programas de supervisión a los estudiantes, evaluando la evolución de cada uno de ellos en el centro educativo.

Utilidad de enseñanza: La calidad educativa debe contar con procedimientos y actividades académicas debidamente planificadas para lograr los objetivos institucionales.

3.3. Mecanismos de medición de la gestión por resultados

Fortalecimiento de la motivación del trabajo en equipo: Es importante fortalecer la motivación en la institución, esto ayudará a lograr mejores resultados en el desarrollo de actividades académicas.

Soporte en la gestión de objetivos estratégicos: Es necesario reconocer la importancia de los objetivos estratégicos, y aquellos procesos a seguir para alcanzar las metas establecidas.

Fomentar el crecimiento institucional: Es importante fomentar el desarrollo de la institución, empleando servicios educativos de calidad, y rigiéndose de estrategias previamente planteadas.

Gestionar de manera crítica el desempeño y funciones: Es importante medir los procedimientos que sigue la institución, planteando mejorar aquellos aspectos que no contribuyen al desarrollo de aprendizaje.

CAPÍTULO IV

IMPORTANCIA DE CALIDAD DEL SERVICIO

4.1. Indicadores de calidad del servicio

Cobertura: Es la disponibilidad de artículos disponibles que demandan mejores estrategias para conseguir los resultados esperados, así como alcanzar los objetivos establecidos.

Eficacia: Es de suma importancia incorporar la eficacia en todos los servicios de calidad, ya que ello nos brindará confiabilidad y seguridad del servicio ofrecido.

Satisfacción: Es uno de los principales objetivos de toda institución, ya que esto reflejará que se está actuando de manera correcta frente a diversas disposiciones académicas.

Competitividad: Es de suma importancia ser una institución competitiva, que se adecua a los cambios ocasionados por la globalización.

4.2. Estrategias de medición de calidad del servicio educativo

La medición sistemática es indispensable para ejecutar las actividades que aseguren la calidad, y permitan comparar estándares que establezcan el seguimiento adecuado de procesos, los cuales incluyan distintas actividades que estén asociadas a la realimentación de informaciones. Dichas actividades contribuyen a prevenir los posibles errores que puedan contrastar controles de calidad.

La gestión de calidad incluye ciertas políticas y estrategias de calidad, los cuales dirigen los distintos procesos que se van realizando en ejecución de determinados proyectos. Para obtener los resultados deseados es indispensable adoptar una gestión eficiente, que permita llevar a cabo adecuadamente cada paso establecido en la fase de planificación.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** De acuerdo al objetivo general, existe relación entre la gestión educativa por resultados y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Emblemáticas de Chincha, debido a las estrategias utilizadas, ya que una buena gestión por resultados nos proporcionará medios y recursos para brindar un servicio educativo de calidad.
- SEGUNDA.** De acuerdo al primer objetivo específico, se ha establecido y descrito adecuadamente los distintos enfoques teóricos de la gestión educativa por resultados, resaltando de manera detallada su correcta manera de llevarlas en las Instituciones Educativas.
- TERCERA.** De acuerdo al segundo objetivo específico, el presente estudio ha analizado de forma detallada y coherente los fundamentos teóricos de la calidad de servicio en las Instituciones Educativas, las cuales deben ser aplicadas por las Instituciones Educativas Emblemáticas de Chincha

RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** Establecer medidas estratégicas que garanticen la eficiencia de la gestión educativa por resultados, para así lograr una mejor calidad en los servicios brindados en las Instituciones Educativas Emblemáticas de Chincha.
- SEGUNDA.** Reconocer la indispensabilidad de una adecuada gestión educativa por resultados, permitiendo mejorar continuamente en el desarrollo de actividades orientadas al logro de objetivos institucionales.
- TERCERA.** Reconocer los factores que afectan de manera negativa el desarrollo de una adecuada calidad de servicio educativo, para así buscar las alternativas de solución que permitan superar estos factores.

REFERENCIAS

- Agapito, B. (2016). *El liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica*.
- Bendezú, V. (2018). *La gestión pública por resultados y el nivel de cumplimiento de los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chinchá, año 2016*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Falcon, J. (2017). *El mejoramiento continuo, principales enfoques y tendencias*. Monografias.com. <https://www.monografias.com/trabajos27/mejoramiento-continuo/mejoramiento-continuo.shtml>
- Félix, J. (2019). *La gestión educativa*. Monografias.com. <https://www.monografias.com/trabajos106/sobre-gestion-educativa/sobre-gestion-educativa.shtml>
- Makón, P. (2015). El modelo de gestión por resultados el modelo de gestión por resultados en los organismos de la en los organismos de la administración pública nacional. *Documento presentado como ponencia en el V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública, República Dominicana*, 138.
- Nobarino, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. En *Repositorio*. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarinoMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, J. (2020). *Definición de gestión educativa - Qué es, Significado y Concepto*. Definicion.de. <https://definicion.de/gestion-educativa/>

- Posso, M. (2017). *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra*” [Universidad Técnica del Norte]. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Raffino, M. (2020). *Gestión educativa - Concepto, objetivos, áreas y funciones*. concepto.de. <https://concepto.de/gestion-educativa/>
- Rodríguez, A. (2018). *Las 4 teorías de la calidad Principales y sus características*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Rojas, N. (2015). *Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el colegio Eduardo Umaña Luna de la localidad Octava de Kennedy*. Universidad Libre.
- Salas, J. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Salvatierra, A. (2015). *Modelo de evaluación institucional, basado en el Modelo de excelencia EFQM para valorar la calidad de la gestión en la Institución Educativa N° 80313 Víctor Raúl Haya De La Torre de Huayobamb*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Urbina, K. (2018). *Definición de sincrónica y asincrónica*. Silvinaeduc. <https://sites.google.com/site/silvinaeduc/home/definicion-de-sincronica-y-asincronica>