



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL

TESIS

**GESTIÓN COMUNITARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL SECUNDARIO DEL
DISTRITO DE HUANCARAY – PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS.
PERIODO: 2019**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO EMPRESARIAL**

AUTOR:

Br. YUDI LLOCCLLA CRUZ

ASESOR:

Dr. RICARDO ENRIQUEZ ROMERO

ORCID: 0000-0003-4344-3058

CUSCO – PERÚ

2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulado: Gestión Comunitaria y Calidad del Servicio en las Instituciones Educativas de Nivel Secundario del Distrito de Huancahuasi - Provincia de Arequipa, Período: 2019

presentado por: Yudi Llocalla Cruz

con Nro. de DNI: 47780527, para optar el título profesional/grado académico de Maestro en Administración Mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial

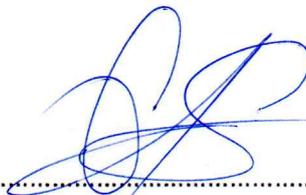
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 15 de junio de 2022



Firma

Post firma Ricardo Enriquez Romero

Nro. de DNI 23947027

ORCID del Asesor 0000-0003-4344-3058

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:148225052

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN COMUNITARIA Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL SECUNDARIO DEL D**

AUTOR

Yudi Lloclla Cruz

RECUENTO DE PALABRAS

19717 Words

RECUENTO DE CARACTERES

112458 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

906.0KB

FECHA DE ENTREGA

May 10, 2022 6:20 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 10, 2022 6:29 PM GMT-5

● **10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 25 palabras)

DEDICATORIA

A Dios por guiarme cada día e iluminar mi camino personal y profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional, quien me impulsa a seguir adelante y ser mejor cada día.

A mis padres, hermanos y hermanas, por su amor y comprensión, por enseñarme a afrontar la vida con entusiasmo y perseverancia.

A mis maestros, quienes con admirable tesón han guiado nuestros aprendizajes en las aulas universitarias.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y sabiduría, porque a diario me brinda una oportunidad nueva para ser mejor y lograr mis metas; además, por permitirme disfrutar de mi familia, quienes me han motivado y apoyado en este proyecto.

A la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, por haberme brindado tantas experiencias de aprendizaje, porque fortaleció mi vocación de servicio y permitió que pueda conocer maestros excelentes.

PRESENTACIÓN

Señor: Director de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los requisitos exigidos en el Reglamento de la Escuela de Postgrado, pongo a vuestra consideración la tesis: **GESTIÓN COMUNITARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE HUANCARAY – PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS. PERIODO: 2019**, a fin de optar el grado académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial.

La presente investigación tiene como objetivo principal establecer el grado de relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019. Los resultados obtenidos en esta investigación, permitirán proponer estrategias que ayuden a mejorar la gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray, en la provincia de Andahuaylas.

Esta tesis está desarrollada de acuerdo al Plan de Tesis aprobado e inscrito, el mismo que cumple con todas las normas de investigación establecidas en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enmarca en el área de la gestión comunitaria de las instituciones educativas en el distrito de Huancaray, provincia de Andahuyalas, región Apurímac, en el que se presenta la percepción de los padres de familia, principalmente, frente a la mejora de la calidad del servicio educativo, además de la percepción de estudiantes, autoridades comunales, autoridades locales y organizaciones que están vinculadas con el qué hacer educativo. Teniendo en cuenta que la gestión comunitaria según la UNESCO (2011) es el “Modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y participa de la cultura comunitaria. También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa”.

Así mismo, con respecto a la calidad del servicio educativo en la Ley General de Educación (2013) se establece que “La calidad educativa es el nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida”. A partir de estos conceptos este trabajo está organizado en cinco capítulos.

El primer capítulo, que consta del planteamiento de problema, la situación problemática de la investigación, en el que se plantean los problemas del estudio, la justificación, también se plantea en este capítulo los objetivos del estudio y finalmente se desarrolla las delimitaciones de esta investigación.

El segundo capítulo, presenta el marco teórico conceptual, y se presenta inicialmente los antecedentes de la investigación, seguido de las bases teóricas; asimismo, el concepto de gestión comunitaria, las características y las dimensiones, del mismo modo, también se desarrolla el concepto de la variable calidad del servicio educativo, los enfoque del mismo y las dimensiones, finalizando con la definición de los términos básicos.

En el tercer capítulo, se presenta el planteamiento de las hipótesis, la identificación y operacionalización de las variables e indicadores de la investigación.

El cuarto capítulo, se enfoca en la metodología de la investigación, inicialmente presentando el ámbito de estudio, el tipo y nivel de la investigación, el diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población y el tamaño de la muestra; así también, se desarrollan las técnicas e instrumentos de colección de datos y las técnicas de análisis e interpretación de la información.

En el quinto capítulo, se presenta la descripción, resultados y discusión, se inicia con la caracterización de las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray, seguidamente del procesamiento, análisis e interpretación de los resultados obtenidos, también se desarrolla la prueba de la hipótesis, la discusión de los resultados y las propuestas para la mejora de la calidad del servicio educativo.

Finalmente, se presenta las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía utilizada en el estudio y los anexos correspondientes.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	VII
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	9
1.2.1 Problema general	9
1.2.2 Problemas específicos	9
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 Justificación de la investigación	10
1.4.1 Justificación metodológica	11
1.4.2 Justificación práctica	11
1.4.3 Justificación teórica	12
1.5 Hipótesis	42
1.5.1 Hipótesis general	42
1.5.2 Hipótesis específicos	42
1.6 Variables e indicadores del estudio.....	42
1.7 Delimitaciones de la investigación.....	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Marco legal	20
2.3. Bases teóricas	21
2.3.1. Teorías y modelo que sustente el tema.....	21
2.3.2. Gestión comunitaria.....	21
2.3.3. Calidad del servicio educativo.....	31
2.3.3.1. Enfoques de la calidad educativa	34
2.4. Marco conceptual.....	38
CAPÍTULO III.....	44
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Nivel de investigación	44
3.3. Diseño de la investigación	44

3.4. Método de investigación	44
3.5. Población y muestra	45
3.5.1. Población de la investigación	45
3.5.2. Muestra de la investigación	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.6.1. Técnicas	47
3.6.2. Instrumentos	47
3.7. Procesamiento de la información	48
CAPÍTULO IV	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	43
Tabla 2. Número de padres de familia	45
Tabla 3. Descripción de la Baremación de las dimensiones de la variable gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo.....	52
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad	53
Tabla 5. Gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.	53
Tabla 6. Relación interinstitucional en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	54
Tabla 7. Proyectos de proyección social en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	55
Tabla 8. Relación de padres de familia en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	56
Tabla 9. Comparación promedio de las dimensiones de la gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019	58
Tabla 10. Calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	59
Tabla 11. Relevancia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	60
Tabla 12. Pertinencia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	61
Tabla 13. Equidad de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	62
Tabla 14. Eficacia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	63
Tabla 15. Eficiencia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019	64
Tabla 16. Comparación promedio de las dimensiones de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019	66
Tabla 17. Correlación de Rho de Spearman.....	67

Tabla 18. Gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	69
Tabla 19. Relación interinstitucional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.	70
Tabla 20. Proyectos de proyección social y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	71
Tabla 21. Relación de padres de familia y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión comunitaria.....	54
Figura 2. Relación interinstitucional.....	55
Figura 3. Proyectos de proyección social.....	56
Figura 4. Relación de padres de familia.....	57
Figura 5. Dimensiones de la gestión comunitaria	58
Figura 6. Calidad de servicio educativo.....	59
Figura 7. Relevancia de la calidad de servicio educativo.....	60
Figura 8. Pertinencia de la calidad de servicio educativo.....	61
Figura 9. Equidad de la calidad de servicio educativo.....	62
Figura 10. Eficacia de la calidad de servicio educativo.....	63
Figura 11. Eficiencia de la calidad de servicio educativo.....	64
Figura 12. Dimensiones de la calidad del servicio educativo.....	66

RESUMEN

Esta tesis busca establecer la influencia que pueda existir entre la Gestión comunitaria y la Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas. Para esto se formuló el siguiente problema general: ¿Cómo influye la gestión comunitaria en la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019? y el objetivo general es establecer la influencia la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019. Para solucionar la interrogante se formuló la hipótesis general: existe una influencia directa y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019. Se ha considerado el nivel de investigación es descriptivo correlacional, así como el diseño que es aplicado y no experimental de corte transeccional. La población de estudio es la comunidad educativa de 03 instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray, conformada por 100 padres de familia.

De otro lado el trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, siendo por la temporalidad una investigación transversal. El método de análisis de datos que se usó, fueron técnicas propias de estadística descriptiva de tablas y figuras, gráficos estadísticos, la prueba de hipótesis Chi cuadrado de Pearson y la prueba de correlación Rho de Spearman para datos ordinales.

Palabras clave: Gestión comunitaria, Calidad del servicio.

RESUMO

Esta tese procura estabelecer a influência que pode existir entre a Gestão Comunitária e a Qualidade do serviço educativo nas instituições de ensino secundário do distrito de Huancaray - Andahuaylas. Para tanto, formulou-se o seguinte problema geral: Como a gestão comunitária influencia a qualidade do serviço educacional nas instituições de ensino médio do distrito de Huancaray - Andahuaylas, período 2019? e o objetivo geral é estabelecer a influência da gestão comunitária e da qualidade do serviço educacional em instituições de ensino de nível médio no distrito de Huancaray - Andahuaylas, período 2019. Para resolver a questão, formulou-se a hipótese geral: há um direto e influência significativa entre a gestão da comunidade e a qualidade do serviço educacional em instituições de ensino de nível médio do distrito de Huancaray - Andahuaylas, período 2019. O nível de pesquisa foi considerado descritivo e correlacional, bem como o desenho que é aplicado e não experimental transversal. A população de estudo é a comunidade educacional de 03 instituições de ensino médio do distrito de Huancaray.

Por outro lado, o trabalho de pesquisa tem abordagem quantitativa e delineamento não experimental, sendo um estudo transversal devido à temporalidade. O método de análise de dados foi utilizado para estatística descritiva de tabelas, gráficos estatísticos, teste de hipótese Qui-quadrado de Pearson e teste de correlação Rho de Spearman para dados ordinais.

Palavras-chave: Gestão comunitária, Qualidade do serviço.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo, son aspectos que contribuyen de manera fundamental en la educación de los futuros ciudadanos, ello implica tener ciertos criterios de implementación y orientación en esta labor. La gestión comunitaria implica analizar todas aquellas necesidades de la comunidad y el desarrollo de la capacidad de respuesta de las instituciones educativas, con la finalidad de brindar las condiciones básicas de educabilidad. Ambas variables están estrictamente relacionadas, ya que la gestión comunitaria contribuirá en el logro de la calidad educativa.

Actualmente, a raíz de los cambios y reestructuraciones acontecidos a fines del siglo XX y en el presente siglo, los sistemas educativos del ámbito latinoamericano, han llevado a la descentralización de los procesos y cambios estructurales acordes a las transformaciones que realiza el sector y la sociedad a nivel global. Con la finalidad de lograr instituciones educativas flexibles, que permitan responder a las exigencias del entorno y a los objetivos de formación necesarios para construir una sociedad con individuos responsables, éticos y con capacidad de transformar su entorno.

Existe consenso en el mundo actual sobre la necesidad de aprender a aprender permanentemente en la vida y que nuestras escuelas deben responder ante esta demanda, ya que la única fuente de productividad y desarrollo es el ser humano. En sociedades como la nuestra, las escuelas no afrontan esta responsabilidad con seriedad y creatividad. Por eso es necesario buscar cómo mejorar continuamente los procesos educativos ofrecidos por las escuelas. En este contexto abordamos el tema del servicio educativo como el conjunto de procesos, en cuya base está el proceso de aprendizaje – enseñanza y alrededor se organizan un conjunto de procesos complementarios que coadyuvan la producción del servicio educativo de calidad, con eficiencia y eficacia. Estos

procesos necesitan documentarse y ser constantemente mejorados por los responsables directos de los diferentes procesos.

La calidad educativa a nivel internacional es analizada bajo la lupa de tres organizaciones que han realizado estudios e investigaciones en el campo educativo: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), han decretado que la calidad del servicio educativo es la base fundamental para que las poblaciones en situación de vulnerabilidad salgan de la pobreza a largo plazo, por ello es que los gobiernos deben garantizar las condiciones necesarias para lograr dicho objetivo, aunque este camino no ha sido iniciado por muchos países de la región. Las condiciones básicas que garanticen la calidad educativa son: infraestructura y equipamiento escolar, formación docente inicial y continua y el uso de las Tecnologías para la Educación.

La OCDE visualiza la calidad educativa en América Latina y el Caribe en dos aspectos principales. Por un lado, la formación docente inicial y en servicio que juegan un papel crucial, puesto que los “profesores deben ser capaces de preparar a los estudiantes para una sociedad y una economía que esperarán de ellos autonomía en el aprendizaje, aptitud y motivación para seguir aprendiendo a lo largo de toda su vida” (OCDE, 2004: 2). Por ende, los docentes deben contar con ciertas competencias que les permitan formar sujetos ad hoc a la dinámica actual de la sociedad. Uno de los mayores problemas que se presenta en la región es la mala calidad de los docentes. Las carencias en la formación inicial y continua de maestros y directivos escolares han ocasionado, según la OCDE, rezago y falta de interés en los estudiantes. Por ello, la organización plantea metas para contrarrestar estos efectos negativos: 1) atraer mejores candidatos a la docencia; 2) elevar la exigencia de ingreso en las Normales y Universidades formadoras de

docentes; 3) dar prioridad a la calidad de los profesores y directivos antes que a su cantidad; 4) desarrollar los perfiles del profesorado para ajustar al desarrollo y la eficiencia de los profesores a las necesidades escolares; 5) mejorar los programas de formación y capacitación del profesorado antes y durante su desempeño profesional y; 6) transformar la docencia en una profesión rica en saber.

La región tiene varios retos por atender y superar; toda empresa en educación debe centrarse en mejorar los planes y programas de preparación docente, así como el desarrollo profesional, el liderazgo escolar y la asignación de los profesores a las escuelas.

La situación de la calidad educativa según la UNESCO, está centrado bajo tres enfoques: El enfoque centrado en el alumno; enfoque aportaciones proceso-productos y; enfoque basado en la interacción social multidimensional. En la actualidad, la UNESCO asevera que la calidad debe ir más allá de asegurar el ingreso y la permanencia de los niños en las aulas; más bien, es la combinación de condiciones para la enseñanza-aprendizaje y logros académicos de los alumnos; siendo ésta, el medio por el cual los países en desarrollo mejorarán en los ámbitos sociales, políticos y económicos. Por ello, este organismo busca medrar esta calidad desde diferentes áreas del campo educativo, por mencionar la infraestructura y el clima escolar, así como el uso de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La gestión comunitaria a nivel internacional, en el ámbito educativo, ha logrado avanzar y posicionarse, como un factor que debe ser tomado en cuenta para toda gestión escolar, sin embargo, históricamente el relacionamiento de la escuela y la comunidad ha sido una dificultad, que la educación aún no ha logrado superar, la exclusión de la comunidad de la gestión educativa, ha incidido en una separación, que no contribuye en el logro de objetivos comunes.

La participación de las familias, los miembros de la comunidad y las

organizaciones comunitarias, constituyen el factor importante para la calidad de la enseñanza. Para algunos actores de la tarea educativa, la participación comunitaria en la gestión educativa, es concebida como un acto de negociación entre los padres de familia y el director de la escuela, con el propósito de tomar decisiones sobre las diferentes necesidades que existen en la institución. Una nueva cultura de la escuela emerge de las interacciones de los actores involucrados.

Muchos países de América Latina y el Caribe, han integrado dentro de sus proyectos educativos nacionales, la importancia de gestionar la educación desde un enfoque comunitario, ya que existen normativas internacionales que sugieren la mejora de la calidad educativa, cuando este factor es incluido dentro de las políticas educativas y se aborda con la importancia que corresponde.

La participación comunitaria en las escuelas ha sido un tema importante de discusión en los ámbitos académicos, de formulación de políticas y en entornos educativos. Si bien no hay consenso acerca de cuál es la mejor manera de fomentar dicha participación, todos reconocen ventajas en brindar espacios para la participación política, y la expresión de la ciudadanía en materia educativa. Fortalecer la participación comunitaria es considerado un requisito para la construcción de escuelas más democráticas e inclusivas, las cuales sean capaces de combatir problemas sociales acuciantes. Las escuelas comunitarias a menudo surgen como consecuencia de la desilusión de los ciudadanos ante las escuelas ‘tradicionales’ y pueden estar fuertemente ligadas a movimientos sociales que abogan por cuestiones vinculadas a la democratización y la justicia social.

En el Perú, la sociedad está sujeta a un continuo proceso de cambio que, se introduce a su vez en la normatividad vigente y las instituciones educativas, ya que no debemos olvidar que la comunidad y las instituciones educativas forman un binomio indisoluble, tienen una relación de retroalimentación en la que se complementan. Entre los cambios más importantes se encuentra la

migración de numerosas personas de las áreas rurales hacia las principales ciudades de la costa y la sierra peruana, la visibilidad cada vez más del alumnado con discapacidad y muchos factores que imposibilitan el logro óptimo de la calidad educativa que requiere el país.

La comunidad educativa es considerada como una empresa que es capaz de lograr el éxito, al mismo tiempo de crear un impacto positivo en la sociedad. Ya desde los años 80 ochenta se tiene una visión innovadora, se enfatiza la gestión comunitaria, y ello trasciende a todas las dimensiones de la administración pública, con el fin de mejorar la calidad educativa.

En este escenario, el sistema educativo peruano, adquiere a la vez un valor crítico y estratégico de la calidad de su acción, actualización y desarrollo de las capacidades humanas; dependiendo en gran medida no solamente de la acción pedagógica sino también de la gestión comunitaria. Para que el Sistema Educativo, pueda jugar un papel estratégico, debe superar restricciones actuales, parte de las cuales radican en el ámbito de lo institucional y en sus deficiencias en materia de organización y gestión.

La administración escolar actual institucionaliza rutinas formalistas de desempeño y de control, inespecíficas y difícilmente adaptables a situaciones diferentes y cambiantes. La dirección está restringida a la administración general de recursos, y disociada de las tareas comunitarias. No proporciona indicadores de desempeño e impide la construcción de una visión global de la organización. Esta situación se deriva de los conceptos erróneos de los términos: gestión, manejo de recursos y gestión educativa. En otros casos se dan prioridad al manejo de los recursos humanos, es decir a los docentes; hay quienes, también al enfocar la gestión educativa como manejo de recursos, dan prioridad a la asignación de recursos financieros y no a la gestión comunitaria.

También hay quienes postulan que para la transformación de la gestión educativa en el Perú es necesario superar la concepción pedagógica de la

educación. Por ello, hay quienes identifican la gestión como administración, hasta considerarlo sinónimos: pero la gestión se encuentra en la creación y dirección hacia el futuro, construyendo las condiciones para que ese futuro se concrete con participación de la comunidad educativa. Por ello definimos a la gestión educativa como una función dirigida a generar y sostener en la IE, las estructuras administrativas comunitarias y pedagógicas, como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a los estudiantes desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces; y como ciudadanos capaces de construir la democracia, el desarrollo nacional y local, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo - comunal.

Apurímac es la segunda región del Perú con mayor índice de pobreza 69.5%, la tasa de desnutrición en niños menores de 5 años es de 43 %, el 80% carece de agua potable, el 100% utiliza letrinas, limitado acceso a servicios de electricidad. La tasa de mortalidad materna (175 por cada 100 000 nacidos vivos), la cobertura educativa es apenas de 25 %, la tasa de analfabetismo en la zona rural es de 31.1% (mujeres 35%). Los datos sobre desarrollo humano ubican a la región Apurímac en el último lugar en el Perú, (índice 0.457), por debajo del promedio nacional que se ubica en 0.620, según el Programa Naciones Unidas. El 90% de su territorio se encuentra a más de 3,000 msnm, la mayoría de viviendas son de adobe (tierra) y techo de paja (hierba silvestre). La principal actividad es la producción agrícola con escasa tecnología destinada principalmente al autoconsumo.

La región Apurímac, es la penúltima región con logros de aprendizaje por debajo del nivel admitido, una situación que debe llamar a la reflexión a toda la comunidad educativa. Esta situación se agrava por los niveles altos de desnutrición y anemia, presentes en los menores de 3 años, que repercute en la educación en los diferentes niveles; además, de altos índices de pobreza extrema, según la caracterización de Gobierno Regional de Apurímac, a ello se suma la diversidad en cada una de las 7 provincias de la región.

El distrito de Huancaray, está ubicado en la provincia de Andahuaylas y cuenta con 03 instituciones educativas del nivel secundario, en dichas instituciones no se evidencia la relación de la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo, aspectos que son deficientes, los mismos que se evidencian en una gestión educativa que no ha logrado integrar a la comunidad en su conjunto.

El estudio se desarrollará en el distrito de Huancaray, en 03 comunidades: Occocho, Mollepata y la capital del distrito. La baja calidad educativa en este distrito, se evidencia a través de las evaluaciones censales educativas (ECE), que indican la situación de éstas instituciones educativas. Los estudiantes que egresan de nivel secundario de estas 03 comunidades, tienen bajos recursos y pocas oportunidades para acceder a una educación superior, en comparación de instituciones educativas de nivel secundario de otras provincias.

El escaso involucramiento de los padres y madres de familia, se manifiesta por la histórica exclusión de la participación de la comunidad educativa en su conjunto en la gestión educativa, durante muchos años ha sido relegada y puesta en menor valor la opinión y las necesidades de la comunidad, podemos afirmar que esta falta de inclusión ha abierto una enorme brecha entre la institución educativa y la comunidad.

Existe un compromiso débil de la comunidad educativa en cuanto a la mejora de la calidad del servicio educativo, a causa de la delegación de responsabilidad estricta a las instituciones educativas, entendiéndose como un rol exclusivo, que no ha sido compartido con la comunidad educativa, lo cual también ha generado un distanciamiento.

Relación interinstitucional, que no ha sido logrado en este distrito, ya que existe un trabajo aislado de todas las entidades que deben cooperar en el tema educativo, cada uno atiende y cumple objetivos propios, cada entidad como es el caso del gobierno local, el sector salud, programas del estado, autoridades comunales y Organizaciones No Gubernamentales (ONG), no

encuentran puntos comunes, para hacer un trabajo articulado, cada uno cumple con acciones y tareas que son de su interés y no se aborda el tema educativo en su integralidad.

Las tres instituciones educativas del nivel secundario presentes en este distrito, tienen serias deficiencias en cuanto al tema de la calidad del servicio educativo, es decir en cuanto al cumplimiento de la equidad, ya que observamos muchas desigualdades en cuanto a la atención de los y las estudiantes, no se consideran la accesibilidad e igualdad de oportunidades, respetando las diferencias culturales y sociales. También está el tema de la relevancia en cuanto a al logro de aprendizajes, que por diversos factores también son serias las dificultades, dentro de ellas, el factor docente, la infraestructura inadecuada, la pertinencia de los materiales educativos y el tema del currículo. La eficacia y eficiencia, también son elementos que garantizan la calidad del servicio educativo, ambos han sido descuidados, porque el acceso a la educación en esta zona depende de la capacidad económica que tengan las familias, el nivel de entendimiento sobre la importancia de la educación y las políticas que existen con respecto al derecho de las personas de acceder a una educación digna.

De continuar con estos problemas identificados es posible que los adolescentes y jóvenes que egresan sigan teniendo las mismas condiciones para poder acceder a una formación futura, que pueda permitirles salir de la pobreza, por ello es necesario que la gestión comunitaria aporte en la mejora de la calidad del servicio educativo en el distrito de Huancaray.

Si no existe una clara propuesta en cuanto a la mejora de la gestión comunitaria en las tres instituciones educativas del distrito de Huancaray, que contemple la relación adecuada entre los padres de familia, los proyectos de proyección social y la relación interinstitucional, que coadyuve a la mejora de la calidad del servicio educativo, las condiciones en las que se gestionan las instituciones educativas seguirán sin incluir a los interesados en la labor educativa, seguirá el proceso de exclusión de la comunidad del qué hacer

educativo, convirtiéndose las mismas en islas o a decir de Cara y Cera, en instituciones cerradas que no recogen las necesidades y expectativas de la comunidad en su conjunto, lo cual continuará perjudicando el proceso de mejora de la calidad del servicio educativo. Es necesario que las acciones en favor de la mejora de la calidad del servicio educativo sean gestionadas pensando en la integridad de las comunidades rurales, haciendo parte a las autoridades comunales, autoridades locales, las diversas instituciones públicas y privadas, y toda la comunidad educativa con un solo objetivo, de lo contrario seguirán sumidas en sí mismas, relegando la participación que desfavorece al correcto desarrollo del proceso educativo. Además, los adolescentes y jóvenes seguirán recibiendo un servicio inadecuado y deficiente, lo cual repercutirá en su futuro, puesto que no lograrán sus metas objetivas de continuar estudios tecnológicos y superiores, en vista que no habrán desarrollado competencias y capacidades necesarios para asumir los retos de la vida.

Por consiguiente, el presente trabajo pretende abordar la relación que pudiera existir entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo, con la finalidad de mejorar el mismo, dotar de una serie de acciones que permitan mejorar la gestión comunitaria, mediante una propuesta, de tal modo todos los actores educativos estén involucrados en el proceso.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Como influye la gestión comunitaria y en la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿Cuál es la situación actual de la gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019?

- b) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019?
- c) ¿Qué acciones permitirán mejorar la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la influencia la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- d) Describir la situación actual de la gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.
- e) Describir el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.
- f) Proponer acciones que permitan mejorar la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Los resultados de esta investigación, además de comprobar la relación que existe en ambas variables: gestión comunitaria y calidad del servicio educativo, reportarán recomendaciones que las autoridades de las Instituciones Educativas en estudio, decidirán en qué medida podrán ser vías válidas para aplicar en su labor de gestión y mejorar la calidad del servicio educativo.

Esta investigación aportará a la mejora de la gestión comunitaria y a garantizar la calidad del servicio educativo en el distrito de Huancaray, además de alertar sobre las principales dificultades en esta relación y la gestión integral.

En el distrito en el que se implementa la presente investigación aún no se han realizado investigaciones en el tema, por ello es relevante para la población y el entorno educativo, además contribuirá en la mejora de la gestión comunitaria y la mejor relación entre la comunidad y todos los involucrados en el que hacer educativo.

Es fundamental establecer la relación entre la escuela y la comunidad, ya que históricamente la comunidad educativa ha sido excluida del ámbito educativo, ello trae consecuencias como las que observamos actualmente, tales como la deficiente calidad educativa.

1.4.1 Justificación metodológica

Desde un punto de vista metodológico esta investigación va a contribuir de manera significativa en la relación comunidad educativa y las instituciones educativas, visibilizará la importancia de una gestión comunitaria y la participación de los padres de familia, instituciones involucradas, sectores vinculantes en el tema educativo y el colegio. Además, aportará con instrumentos confiables de recolección de datos en este tema.

1.4.2 Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, la investigación contribuirá a reflejar la problemática en estudio en el distrito de Huancaray. En ese sentido, con la presente investigación se planteará acciones sugeridas, de tal modo las 03 instituciones adopten las medidas para revertir la problemática.

Además, este trabajo servirá como antecedente para otros trabajos en la temática de estudio.

1.4.3 Justificación teórica

La presente investigación contribuirá en el bagaje teórico sobre la relación de la comunidad educativa y las instituciones educativas del nivel secundario, fundamentalmente en la relación de la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en entornos andinos.

Los resultados y conclusiones de la investigación servirán al marco conceptual y teórico de los temas relacionados o afines de la mención de gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo. La gestión comunitaria es el menos desarrollado pese a que se le considera como una de las dimensiones de la gestión educativa.

1.5 Delimitaciones de la investigación

a) Delimitación espacial

El ámbito donde se desarrollará la investigación es en el distrito de Huancaray, provincia de Andahuaylas, en la región Apurímac.

b) Delimitación temporal

El trabajo de campo se desarrollará en el mes de setiembre del año 2020 hasta el mes de abril del mismo año, tiempo en el que se aplicarán los instrumentos.

c) Delimitación social

El presente trabajo de investigación se ubica en la jurisdicción del distrito de Huancaray de la provincia de Andahuaylas, en 03 instituciones educativas del nivel secundario, con la participación de agentes educativos y comunitarios, que contribuirán en el estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En el presente capítulo se muestra los trabajos de investigación relacionados con las variables de estudio: gestión comunitaria y calidad del servicio educativo. En primer lugar, se presenta los antecedentes en el ámbito internacional, nacional, regional y local, los mismos que están relacionados con el tema de estudio. En segundo lugar, este capítulo contiene las bases legales que sustentan la presente investigación. En tercer lugar, se presenta las bases teóricas que sustentan la investigación, en el que se pueden observar las diversas definiciones de las variables de estudio, según los autores citados. Finalmente, se presentan las definiciones de los términos en estudio.

2.1. Antecedentes de la investigación

El sistema educativo requiere de aspectos esenciales, para ofrecer un servicio de calidad y uno de esos aspectos es la gestión comunitaria, que se ha venido discutiendo desde la década de los noventa, diversas estrategias que buscan la participación de la comunidad educativa. Investigaciones recientes muestran el papel fundamental de la comunidad organizada, la misma que contribuye en el aspecto educativo, además de ser la base para acciones significativas que recojan la demanda de la población, con la finalidad de lograr la calidad en la educación, que favorezca a los estudiantes.

La presente investigación cuenta antecedentes a nivel internacional y nacional, que se detalla a continuación.

A nivel internacional:

Cruz Méndez (2001), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Mayor de San Simón de Cochabamba -Bolivia, con el tema “Participación comunitaria en la gestión educativa”. El objetivo principal de

esta investigación fue describir la participación de la comunidad en la gestión de la educación. El tipo de investigación es explicativa, así mismo la finalidad del trabajo es aplicativa, por su naturaleza es de tipo cuantitativo. El nivel de investigación utilizada es explicativo y prospectivo. El diseño de investigación es no experimental. La población y muestra, considerado en esta investigación es 89 personas. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Esta tesis evidencia que la gestión comunitaria que promueve la institución educativa se reduce sólo a la participación de los padres de familia y de algunas autoridades involucradas directamente con el funcionamiento de la escuela.
- La APAFA, es un órgano que se reduce los aportes económicos por motivos de matrícula o para solución de algunas dificultades económicas que implican el aniversario o las actividades deportivas institucionales; o en todo caso como apoyo al director en el trámite de algunos documentos en las instancias superiores o en otras instituciones que contribuyan al desarrollo educativo.
- De otro lado, esta tesis evidencia que el rol activo recae en el sector masculino de los padres de familia, tanto en la toma de decisiones como en asumir las responsabilidades que demanda el buen funcionamiento de la institución educativa. Esto significa que la participación comunitaria es de tendencia masculina, que delata una clara ausencia femenina, fundamentalmente en la toma de decisiones y en asumir responsabilidades.

Galindo Jiménez (2016), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Libre Bogotá – Colombia, con el tema “Propuesta Pedagógica de Gestión Comunitaria que Contribuya al Empoderamiento y la Formación de Capacidades y Ciudadanía en el Consejo Estudiantil del Colegio Sierra Morena, Sede a Jornada Tarde”. El objetivo principal de este trabajo es diseñar el proceso formativo del Consejo estudiantil que contribuya al

Empoderamiento y la formación de Capacidades y ciudadanía, mediante la Escuela de Formación Institucional de líderes escolares EFILE. El tipo de investigación es explicativa, así mismo la finalidad del trabajo es aplicativa, por su naturaleza es de tipo cuantitativo y cualitativo. El nivel de investigación utilizada es explicativo y prospectivo. El diseño de investigación es experimental. La población y muestra, considerado en esta investigación es 124 estudiantes. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- A partir del diagnóstico realizado se evidenció que era una notoria necesidad transformar el proceso de liderazgo escolar y lograr mayor representatividad de los líderes escolares y para poder lograr ello era necesario estructurar una propuesta que posibilitara y fomentara el Empoderamiento escolar y el desarrollo de capacidades y ciudadanía que a su vez beneficiaría el mejoramiento de las relaciones y por consiguiente de la convivencia escolar.
- El trabajo de investigación desarrollado en la IED Sierra Morena Sede A Jornada Tarde permitió la implementación de la propuesta pedagógica de Gestión comunitaria desde el componente de participación de los estudiantes mediante la creación de la escuela para líderes escolares EFOLI, espacio que promovió el liderazgo participativo y responsable por el diseño de estrategias que dinamizaran desde el desarrollo de capacidades acciones para una ciudadanía activa y comprometida por el mejoramiento institucional.

Medina (2012), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Autónoma de Queretaro – México, con el tema “Medición de la satisfacción del padre de familia referido a calidad en el servicio”. El objetivo de este trabajo de investigación objetivo fue proponer un método para formular indicadores de medición para elaborar un instrumento para medir la apreciación de la familia en cuanto al servicio educativo. El tipo de investigación es explicativa, así como la finalidad del trabajo es aplicativa, por su naturaleza es de tipo cuantitativo y cualitativo. El nivel de

investigación utilizada es explicativo y prospectivo. El diseño de investigación es experimental. La población y muestra, considerado en esta investigación es 109 personas. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se pudo apreciar en este estudio que la satisfacción de los padres es tomada en cuenta como muy importante, para elevar los índices de la calidad de servicio educativo.
- Se considera pertinente la construcción de una evaluación que nos lleve al recojo de información sobre todo si nos referimos a las aulas de clase, a la cafetería y a los servicios higiénicos.
- Entre los hallazgos más importantes se puede mencionar que un 97% de la muestra mencionan que la escuela es mejor o igual que otras instituciones educativas.
- Los trabajos de investigación analizados cuentan con información relevante para el presente estudio, ya que los aportes que podemos observar están enmarcados dentro de las variables de estudio: Gestión comunitaria y calidad del servicio educativo.

Los antecedentes presentados de diversos países de América Latina y Centro América, muestran que nuestros contextos son similares, las problemáticas de exclusión de la comunidad educativa en la gestión de las instituciones educativas. Los hallazgos de estas investigaciones contribuirán en el presente estudio, ya que son relevantes e importantes.

A nivel nacional:

Tamariz Luna (2013), quien presentó un trabajo de investigación en la Pontificia Universidad Católica del Perú, con el tema “Participación de los padres de Familia en la Gestión Educativa Institucional”. El objetivo de esta investigación es analizar los niveles de participación y comunicación de los padres de familia en los procesos de gestión administrativa y pedagógica de

las instituciones educativas públicas de nivel secundario del centro histórico de Lima Cercado. El tipo de investigación es explicativa, así como la finalidad del trabajo es aplicativa, por su naturaleza ha empleado un enfoque cuantitativo. El nivel de investigación utilizada es explicativo. El diseño de investigación es experimental. La población de esta investigación son 1,000 estudiantes y la muestra de 560 padres de familia. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- En la gestión administrativa y pedagógica los padres de familia solamente llegan a un nivel de información y resolución, en el subnivel de designación de delegado representativo, siendo el nivel de información mayor, en ambos tipos de gestión.
- La participación de los padres se ubica en un nivel básico, es decir, sin asumir un grado de responsabilidad y tener una capacidad de decisión, a pesar de los dispositivos legales que le otorga esta función.
- Por otro lado, los padres de familia participan activamente en las acciones de la APAFA llegando a un nivel resolutivo. A pesar de haber una participación mayoritaria y frecuente de los padres de familia en las actividades concernientes a la APAFA, los mismos no reciben información sobre las acciones que realizan, solamente reciben información de las actividades económicas de la APAFA.
- Se puede concluir que los padres de familia sí reciben información de fuentes fidedignas y son convocados de manera formal, aunque ellos son los que no asumen la responsabilidad en las acciones de gestión administrativa, como es la elección del CONEI.

Delgado Tardillo (2017), quien presentó un trabajo de investigación en la Universidad César Vallejo del Perú, con el tema “Gestión comunitaria y participación de la asociación de padres de familia de la institución educativa primaria N° 3057 de Carabayllo”. El objetivo de esta investigación fue

Determinar la relación que existe entre la gestión comunitaria y la participación de la Asociación de Padres de Familia de la Institución Educativa primaria N° 3057 de Carabayllo. El estudio utilizó el método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, la investigación es de nivel correlacional, con diseño no experimental se efectuó una sola medición de manera transversal. La población de la investigación, se constituyó por padres de familia de la Institución Educativa N° 3057 del Distrito de Carabayllo de la UGEL 04, el contexto formado por docentes, trabajadores administrativos y los estudiantes por ser menores de edad, la muestra del estudio es una muestra integrada por 140 padres de familia, y la unidad de análisis fueron los padres de familia. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Realizado la correlación entre gestión comunitaria y la participación de la Asociación de padres de familia de la institución educativa primaria N° 3057 de Carabayllo en el 2016, se determinó que existe una correlación buena y significativa con $r = 0,884$ con un $p = 0,000 < \alpha = 0,01$.
- Al efectuar la correlación entre gestión de proyección a la comunidad y la participación de la Asociación de padres de familia de la institución educativa primaria N° 3057 de Carabayllo en el 2016, se determinó que existe una correlación regular y significativa con $r = 0,662$ y un $p = 0,000 < \alpha = 0,01$. Este hecho nos muestra que la comunidad educativa conoce los planes de prevención de maltrato físico del estudiante, del consumo de drogas, el mal uso del TV y el internet y los padres participan en la escuela de padres.
- Realizado la correlación entre gestión de la convivencia en la escuela y la comunidad y la participación de la Asociación de padres de familia de la institución educativa primaria N° 3057 de Carabayllo en el 2016, se determinó que existe una correlación regular y significativa con $r = 0,653$ y un $p = 0,000 < \alpha = 0,01$. En la realidad se expresa una buena convivencia en la comunidad educativa, existe relaciones empáticas entre

los actores de la comunidad educativa y hay gestión de solución de conflictos de manera pacífica y constructiva.

Elliot Arias (2017), quien presentó un trabajo de investigación en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Perú, con el tema “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”. Cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. El tipo de investigación es descriptivo - correlacional, por su naturaleza ha empleado un enfoque cuantitativo. El nivel de investigación utilizada es explicativo. El diseño de investigación es experimental. La población comprende a personal directivo, profesores y estudiantes de las IE del nivel secundario de la provincia de Páucar del Sara Sara en la Región Ayacucho, en el año académico 2016. La muestra la constituyen 14 directores de las Instituciones Educativas de nivel secundario. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- En la determinación de la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, se halló un índice de correlación altamente significativo, aceptándose la hipótesis general de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.
- Cuando se evaluó la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del desempeño administrativo, se obtuvo un índice de correlación altamente significativo. Por tanto se acepta la hipótesis específica de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.

- Al analizar la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la capacitación del docente, se obtuvo un índice de correlación altamente significativo, quedando aceptada la hipótesis específica de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la capacitación del docente en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.

A nivel nacional, se encuentran bases en la investigación sobre la gestión comunitaria y la relación con la calidad del servicio educativo, podemos afirmar, que los tres trabajos de investigación que contamos como referencia, se enmarcado en el trabajo de describir el papel de los padres de familia en la educación, además la relación que existe con la calidad de la educación que reciben los adolescentes.

2.2. Marco legal

En el Perú, la Ley General de Educación (Ley 28044, 2003) sentó las bases para la implementación de la gestión de la calidad en la educación, lo cual se materializó en el 2007 con la promulgación de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Ley 28740, 2007), mediante la cual se normaron los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, se definió la participación del Estado en ellos y se reguló el ámbito, la organización y el funcionamiento del SINEACE. La acreditación de la educación es un proceso voluntario y anual que comprende no solo a las entidades privadas sino también a las nacionales. Puede acreditarse por actividad específica o a toda la gestión de las entidades de educación básica regular o superior.

La calidad de la educación peruana necesita profundas reformas que, en principio, podrían empezar por proveer de recursos para la sistemática implementación de instrumentos aprobados en el Congreso de la República, como el SINEACE y la nueva carrera pública magisterial. Para ello, seguramente será necesario aumentar considerablemente la inversión pública

por estudiante, monitoreando y evaluando rigurosamente las iniciativas que se vayan implementando.

El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – IPEBA es una institución pública y autónoma, órgano operador del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE. Su objetivo principal es garantizar la calidad y mejora permanente de las escuelas y centros de Educación Técnico Productiva, públicos y privados, para que logren acreditar el servicio que ofrecen. Asimismo, promueve la certificación de las competencias de las personas, reconociendo oficialmente que su trabajo cumple con las exigencias del mercado laboral. El trabajo del IPEBA se orienta a promover una amplia participación y debate, que involucre a todos los actores para que tengan la oportunidad de exponer sus puntos de vista y llegar a acuerdos aceptados por la sociedad.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Teorías y modelo que sustente el tema

En la presente investigación se presenta el bagaje teórico sobre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo.

Esta revisión se hizo en base a la metodología de Machi y McEvoy (2009). Es decir, consideró el mapeo, revisión, filtrado, y selección de información y fuentes bibliográficas relevantes. En base a ello, se eligieron documentos que pudieran apoyar el estudio, se sistematizó la información para desarrollar una estrategia de búsqueda, y se planteó un mapa conceptual donde se catalogó la literatura en base al título, autor, editorial, etiquetas e información bibliográfica relevante para el tema central y las ideas principales.

2.3.2. Gestión comunitaria

La Representación de la UNESCO en Perú en el “Manual de gestión para directores de las Instituciones Educativas”, efectuó una visión histórica de la gestión, sus precursores modernos se remontan a la primera mitad del siglo

XX, donde la gestión tiene que ver con los componentes de una organización, su estructuración, la articulación que hay entre gestión con administración, sin embargo, la gestión de los actores educativos necesita un norte.

Según Friedberg (1993), la gestión comunitaria: “Es un conjunto de estrategias y acciones desarrolladas por autoridades locales orientadas para resolver problemas específicos” (p.301). Para este autor gestión comunitaria se puede definir como un conjunto interdependiente de actores individuales o colectivos, naturales e institucionales, que compiten unos con otros tanto por la definición de los problemas y por la elaboración de las soluciones que se darán a esos problemas.

Según Octavio Ixtacuy, en el artículo Estrategias de la gestión comunitaria, en La Jornada, 25-09-2,000. Diario mexicano Cita a Friedberg (1993) en su estudio “Las cuatro dimensiones de la acción organizada”, define la gestión comunitaria como “conjunto de estrategias y acciones desarrolladas por autoridades locales orientadas para resolver problemas específicos”(p.1); como campo de acción organizada propio de las autoridades locales, pero también de un conjunto interdependiente de actores individuales o colectivos, naturales e institucionales, que compiten unos con otros tanto por la definición de los problemas como en la solución para dar a esos problemas.

Sorados (2010), afirmó que la gestión comunitaria es:

“El conjunto de actividades que promueven la participación de los actores en la toma de decisiones y en las actividades de cada centro” (p.78). Se incluye también el modo o las perspectivas culturales de su entorno vinculado entre escuela y comunidad, en que cada institución considera la participación en organización, niveles, formas, obstáculos, límites, reglas de convivencia, las demandas, las exigencias y los problemas que recibe en esta dimensión pues resulta imprescindible el análisis sobre la cultura de cada escuela. Otro aporte tenemos en el artículo “La gestión educativa como factor de calidad en

una universidad intercultural”, sostienen que la gestión comunitaria “Promueve la participación de cada uno de los diferentes actores en la toma de decisiones dentro de la institución” (Álvarez, Ibarra y Miranda, 2013, p.152)”.

En la conferencia presentada por Casassus (1998), como especialista en Planificación y Gestión de la OREALC-UNESCO en el Seminario Taller Internacional Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos, en La Habana, al referirse a la gestión comunitaria resalta “la aparición de nuevos actores sociales vinculados a la educación: las comunidades locales, los sectores productivos, políticos, sindicales, religiosos, etc., ha llevado al sistema a una definición social de la política educativa”. De esta manera, el Estado pierde el monopolio en el diseño, aunque no el de la decisión política para pasar a una etapa de formulación concertada. Aunque es preciso recordar que la apertura de las escuelas a la participación de las familias y la comunidad en el quehacer escolar, abre el interior de la escuela a otros actores externos, más allá de los docentes y directivos.

Font y Ojeda (2015) en su estudio “La gestión comunitaria en la economía social y solidaria”, explicaron que en las experiencias y procesos de gestión ciudadana y/o comunitaria se plantea una gestión y toma de decisiones conjunta o colaborativa entre administración y entidades, sino que son las poblaciones organizadas las que ocupan el centro, tienen todo el peso y la responsabilidad de la gestión, consensuando las propias normas en torno al proyecto. Situando a los verdaderos protagonistas las personas, vecinos y vecinas y la administración en el centro, para responder a las necesidades que se expresen desde las comunidades, socialmente legitimadas.

Así también podemos comentar los aportes del modelo de Gestión comunitaria en el manejo del recurso natural del agua en México por Ostrom (2009) analizó los elementos fundamentales de la gestión comunitaria que, en el fondo, son principios democráticos en las instituciones comunitarias como

la garantía de acceso a la información para participar en el autogobierno del recurso común, procesos basados en la transparencia donde todas las partes están informadas del proceso de gestión e invitadas a formar parte del proceso de toma de decisiones, mecanismos graduales para la resolución de conflictos, la posibilidad de cambiar las reglas de gestión por parte de los comuneros y las comuneras, así como sanciones por el mal uso del recurso común (agua) cuando alguien quiere sobreexplotarlo o extraer beneficio sin participar en la gestión.

Según la Ley General de Educación N° 28044, Título IV, en su artículo 52°: “La comunidad educativa está conformada por estudiantes, padres de familia, profesores, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros de la comunidad local”. Luego de elegir sus representantes integran el Consejo Educativo Institucional y participan en la formulación de los documentos de gestión.

Generalmente se cree que la participación comunitaria se reduce a la participación de los padres de familia con el aporte económico por derecho de APAFA en tiempos de matrícula a la participación física o manual en faenas institucionales, y no así en la toma de decisiones y procesos pedagógicos que desarrolla la institución educativa, a pesar de que la gestión educativa comunitaria es el proceso de involucramiento en la propia elaboración, ejecución, vigilancia y evaluación del Proyecto Institucional y sus respectivos resultados.

2.3.2.1. CARACTERÍSTICAS

Las instituciones educativas se caracterizan por el tipo de gestión y relación que puedan establecer con su entorno, es decir con la comunidad en general, es así que Frigerio, Poggi y Tiramonti (1992), caracterizan a las instituciones educativas como abiertas y cerradas.

2.3.2.1.1. Instituciones Educativas Cerradas

Es aquella institución educativa que está plegada en sí misma; es decir, existe una barrera con el medio exterior, como consecuencia de ello, podemos advertir la pérdida de prestigio, además de la inadaptación.

Este tipo de escuela, no coloca como prioridad la relación con la comunidad educativa, lo coloca en un segundo plano, o un subproducto, no tiene intención de relacionarse con la comunidad en su conjunto, es por ello que no recibe la retroalimentación del entorno, como consecuencia tendremos instituciones educativas que desconocen la organización y funcionamiento de las comunidades en la que se ubican.

No está predispuesto a recibir las demandas y expectativas, ya que desconoce a los miembros de la comunidad y no da apertura al diálogo; podemos afirmar que este tipo de instituciones educativas tendrán dificultades en la gestión con la comunidad.

Este tipo de instituciones educativas pretenden influir en el medio, asumiendo su rol de referente en la comunidad. Ignora la participación de la comunidad educativa y enfrenta un peligro latente, la desarticulación que encaminará el aislamiento de la misma.

2.3.2.1.2. Instituciones Educativas Abiertas

Este tipo de institución educativa regula su interacción con la comunidad educativa, mediante su participación y constante negociación; además, implementa mecanismos de participación, con la finalidad de integrar a la comunidad en su conjunto. Las instituciones educativas que cuenten con esta característica, mostrarán adaptabilidad, renovación e integrarán en su gestión a los actores educativos.

Los proyectos educativos institucionales, de este tipo de instituciones educativas, incluyen la interacción con la comunidad educativa y realiza la

participación, lo cual generará el aprovechamiento de los recursos, a través de sinergias e interacciones.

Recibe y canaliza las demandas, además de buscar la implementación de las mismas, asegurando el intercambio recíproco y permanente; logrando el reconocimiento de la comunidad y la generación de un ambiente abierto a las demandas y expectativas hacia la institución educativa.

2.3.2.2. Dimensiones de la gestión comunitaria

Según la Representación de la UNESCO en Perú en el “Manual de gestión para directores de las Instituciones Educativas” (2011), contamos con las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Proyectos de proyección social.

La proyección de la escuela hacia la comunidad es una necesidad de vincularse a su contexto porque es parte de él además la educación es el medio principal para lograr procesos de cambio y de transformación social, por lo tanto, si logramos brindar una educación de calidad e integral, lo que conlleva atender las necesidades de sus integrantes estamos haciendo promoción Social. Que el trabajo con los padres y madres de familia de los niños y niñas que asisten a la escuela y de los niños, niñas y jóvenes que no asisten es fundamental para contribuir en la solución de los problemas y conflictos, haciéndolos más responsables, más comprensivos, más amigables, más empáticos. Parafraseando a José María Vélaz “No hay que dar el pescado, hay que enseñar a pescar” como lo repetía muchas veces el Presidente Alejandro Toledo al presentar los programas de ayuda social.

La escuela asociada a la UNESCO en Colombia, desde hace 55 años realizan proyección de educación para la sexualidad como un programa de prevención del abuso sexual y el maltrato infantil brindando información a la población estudiantil y a padres de familia; fomenta una cultura ambiental, buscando

cambios de actitud y la formación como promotores ambientales en la práctica del reciclaje de residuos sólidos; en la proyección lúdica y recreación para población infantil hacia un aprendizaje de respeto, solidaridad, libertad, curiosidad y placer de una gran convivencia; en la prevención al consumo de drogas y formación de jóvenes líderes en la tolerancia, en el respeto de los derechos humanos, con una posición más democrática y aceptando la pluriculturalidad como logros de del programa, que sirven de facilitadores y puentes con la escuela.

El Programa Nacional Escuela y Comunidad en Venezuela enfatiza como se efectúa la proyección a la comunidad de la escuela es decir su relación con las organizaciones de la comunidad. Toda escuela está inserta en una comunidad que presenta ciertas particularidades relacionadas con necesidades y problemas específicos, con una población con determinadas características, con distintas relaciones entre quienes la conforman que fueron construidas a lo largo de su historia. Esta realidad hace de cada comunidad un espacio absolutamente particular y diferente de otros. Esta dimensión orienta al diseño de programas encaminados a la protección y la seguridad, se dan frente a las condiciones de riesgo a las que puedan estar expuestos tanto los diferentes miembros de la institución, como la comunidad educativa en su entorno físico, social y cultural sobre la proyección a la comunidad se “Comprende los planes, programas y servicios que la institución pone a disposición de la comunidad, para ofrecer una formación integral con capacidad de valorar y desenvolverse en su entorno social, político, económico y cultural”(Espinel, 2007, p.27), dicha proyección es con el objetivo de lograr una mejor calidad de vida, sostenible en el tiempo, para que las futuras generaciones tengan iguales o mejores posibilidades de vida y desarrollo, con la finalidad de estimular el apoyo de la familia al aprendizaje de los estudiantes.

Dimensión 2: Relación de padres y madres de familia.

Esta dimensión debe promover una cultura preventiva, que articule la participación de los distintos sectores de la comunidad educativa y especialmente de los estudios en los proyectos de innovación, de mejora de los aprendizajes y planes institucionales de gestión de riesgos, de mejora de áreas verdes, de limpieza, de reciclaje, y otros. Es necesario mejorar la convivencia escolar para disminuir la violencia en la escuela o en la sociedad, o bien para mejorar el rendimiento académico. Lo fundamental es que la “Familia y escuela se vuelven aliadas con el propósito de alcanzar objetivos estratégicos para una buena enseñanza centrada en las potencialidades de los alumnos y con proyecciones de un mejor índice de calidad de vida y desarrollo social” (Cosser, 2010, p.20). En esta perspectiva los padres de familia van a participar a través de la Asociación de Padres de Familia en la escuela.

En la base legal se promueve la participación de la familia en apoyo a la educación, según la Ley General de Educación, Título IV, artículo 54° “La familia es el núcleo fundamental de la sociedad, responsable en primer lugar de la educación integral de los hijos”.

Esta dimensión orienta al diseño de programas encaminados a la protección, la solidaridad, frente a las condiciones de riesgo a las que pueden estar expuestos tanto los diferentes miembros de la institución, como la comunidad educativa en su entorno físico, social y cultural, como una prevención de hechos que puedan suceder para lo cual debemos estar preparados de la mejor manera. Es una dimensión que tiene que ver con la inclusión y la permanencia de los estamentos de la comunidad educativa, que incluye a los ex alumnos, el municipio escolar, el Desna, los clubes de ciencia, los clubes de arte y cultura, la presencia del sindicato de maestros y administrativos; por lo tanto, es oportuno resaltar que la participación de los padres de familia se da “A medida que el sistema educativo va involucrando nuevos actores, se conceden espacios de participación a la Asociación de Padres de Familia en la escuela” (Cosser, 2010, p.6).

La problemática de los niños, adolescentes y jóvenes, especialmente los de aquellos que se encuentran en situación de pobreza y extrema pobreza, trasciende los marcos puramente escolares. Las Organizaciones No Gubernamentales y las diversas organizaciones vecinales, deportivas, religiosas, y las organizaciones públicas (comisarías, centro de salud, defensa civil, bomberos, municipalidad), se proponen de alguna manera atender a esa problemática desde iniciativas aisladas. La escuela, por sí sola, tampoco puede abarcar la compleja realidad en la que están inmersos sus estudiantes. Por lo tanto, es necesario desarrollar iniciativas articuladas y organizadas entre las instituciones educativas, los organismos gubernamentales y de la sociedad civil que contribuyan a fortalecer las redes educativas de apoyo, proporcionar marcos pedagógicos adecuados a la realidad de cada comunidad, que sustenten aprendizajes y posibiliten a los jóvenes la construcción de un proyecto de vida mejor.

Comentamos las ideas de Cosser (2010). El concepto de organización y participación se refiere al conjunto de personas agrupadas de modo específico que oriente su actividad al logro de objetivos educativos comunes. En el contexto de las instituciones educativas públicas, la interacción de las personas es muy importante, sobre todo cuando asumen cargos de responsabilidad y representan un sector importante como el caso de la Asociación de Padres de familia que representan las necesidades más sentidas de los padres de familia empobrecidos, sin embargo construyen las escuelas, equipan tecnológicamente, participan activamente en todas las actividades educativas, lo que exigen es una eficiente gestión comunitaria.

Dimensión 4: Relación interinstitucional

Es importante lo aportado por Zulantay, en el estudio Gestión y Dirección Escolar de Calidad, define las redes de apoyo como: “El conjunto de organizaciones y/o personas naturales que prestan Servicios de Apoyo al establecimiento educacional dirigidos al logro de metas institucionales, conforman la Red de Apoyo del establecimiento educacional.” Según

Educarchile, sobre las redes de apoyo educativo dicen que una de las líneas de trabajo y estrategias que se desarrollan hoy en día respecto al desarrollo profesional docente y desempeño de la Institución Escolar, es formar Redes de Apoyo, las escuelas y liceos por si mismas se relacionan con otras organizaciones que facilitan el desarrollo institucional a nivel de sistema. Corresponde a Orientación, generar las condiciones de apertura para facilitar a la Red de Apoyo Escolar el desarrollo de sus funciones (las que son diversas) en beneficio de lograr metas institucionales dirigidas a logro de aprendizaje de los estudiantes y avanzar hacia el cumplimiento de la Misión Institucional.

La UNESCO en la creación de redes y el intercambio de conocimientos, hace referencia que existen redes internacionales sin fronteras promovidos para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida (IUAL) promueve las políticas y prácticas relativas al aprendizaje a lo largo de toda la vida, con especial atención a la educación permanente y la educación de adultos, la alfabetización y la educación no formal, así como a las oportunidades de aprendizaje alternativo para los grupos marginados. El IUAL aborda las preocupaciones de todos los Estados Miembros y de todas las regiones, y suministra apoyo técnico para fortalecer el aprendizaje a lo largo de toda la vida, mediante la promoción, la creación de redes, la investigación y el fomento de capacidades. Así surge la Red del Plan de Escuelas Asociadas de la Unesco que se fundó en 1953, es una de las mayores redes internacionales de escuelas que existen en el mundo y cuenta con 9.000 instituciones educativas de 180 países, que van desde el nivel preescolar hasta los institutos de formación de docentes. La Red sirve además de laboratorio mundial para los nuevos métodos pedagógicos que refuerzan las dimensiones humanistas, éticas e internacionales de la educación. Sobre la red educativa la

UNESCO (2005) sostuvo: “como un espacio para la producción, intercambio, difusión, así como para la reflexión de ideas, conocimientos, experiencias y prácticas relacionados con temas educativos, cuya finalidad es contribuir al mejoramiento de la calidad educativa” (p.21).

Una visión histórica sobre la red está relacionada al de comunidad de práctica como proceso de aprendizaje social y colectivo, como un aprender haciendo con sentido y en comunidad, participando y estando con los otros, logrando así pertenencia e identidad. El trabajo comunitario en red implica una mayor atención hacia la participación y el bienestar de los estudiantes. En esta dimensión es particularmente relevante la promoción de relaciones satisfactorias entre iguales, que favorezcan el bienestar emocional y social de todos los estudiantes. Es en esta perspectiva que “la comunidad educativa, y no sólo la escuela, debe garantizar algunos factores protectores fundamentales, como son los vínculos afectivos y una red social de apoyo (López et al, 2006, p.63). A los cuales se vincula la autoestima y el bienestar de los estudiantes, favorece así el hecho de que éstos tiendan a sentirse más capaces y competentes.

En esta perspectiva, la red educativa de apoyo debe constituir un modelo de organización que de sentido a la acción colectiva constituido por un conjunto de instituciones que se proponen fortalecer la cooperación de las personas y de las organizaciones del estado y de la Sociedad civil que trabajan en un campo específico del desarrollo educativo local que sirve a lo nacional. Esta solidaridad implica construir mecanismos de comunicación, de intercambio y de desarrollo de las capacidades y potencialidades creativas de los involucrados en la red educativa de apoyo a la Gestión Comunitaria como factor de calidad Educativa de las Instituciones Educativas públicas y de convenio.

2.3.3. Calidad del servicio educativo

Al respecto, la UNESCO (2000) precisa lo siguiente:

“El debate respecto a educación de calidad suele centrarse en aspectos curriculares. Aparecen aquí temáticas como pertinencia curricular, selección de contenidos, áreas educativas, etc. Un documento referencial al respecto es el mundialmente conocido “Informe Delors” y que define cuatro pilares de la educación (se entiende, de calidad)

para el siglo XXI: aprenderá conocer, aprender a ser aprender a hacer y aprender a vivir con otros. Más allá del intenso debate sobre concepciones curriculares en las cuales basar la calidad, este documento presenta una especie de “consenso “sobre puntos básicos y mínimos que una educación de calidad no puede dejar de lado”. (p. 78)

No obstante, destacados autores latinoamericanos han hecho mención a la ausencia de un debate sobre calidad situado y contextualizado en la realidad latinoamericana (Pronunciamento Latinoamericano por una Educación para Todos, 2000). Para estos autores, valores como el sentido comunitario de vida, la multiculturalidad e interculturalidad o la apertura y valoración de formas reconocimiento y de aproximación a la realidad que trasciende la racionalidad instrumental, son fundamentales en nuestras culturas latinoamericanas y no sean posicionados de manera significativa en la discusión sobre calidad.

La Real Academia de la Lengua Española define calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor. Lo productivo, aquello que arroja un resultado favorable de valor entre precios y costes (desde el punto de vista económico) y de esta manera sea considerado de calidad” (“calidad,” 2014). En tal sentido, podría decirse que la calidad requiere de inversión. Para aumentar la productividad es necesario aumentar el volumen, y aún más importante, la calidad de la inversión nacional y extranjera (Tuluy, 2013). En el caso de los servicios públicos la principal fuente de financiamiento para la inversión proviene de los recursos del Estado. Por ello, se consideró necesario revisar los modelos económicos adoptados por el Gobierno del Perú y su influencia en la inversión, con el objetivo de contribuir con el conocimiento y comprensión de la evolución de los estándares de calidad en la historia del país.

En el ámbito educativo, Pérez (2012) definió calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes a ese tipo de servicio cumple con las

necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas o explícitas, de acuerdo con la norma ISO- 9000:2005. Según este autor, “calidad total en la educación es la conjunción de estrategias, técnicas, métodos y procedimientos, actitudes, creatividad y compromiso, dirección y liderazgo participativo orientados hacia la mejora continua de las funciones institucionales”.

Ortíz (2007) señaló que calidad en educación es la adecuación del ser y del “qué hacer” de la educación, superior a “debe ser”, y que en el caso de la educación superior demandaría, entre otros, evaluar para medir el grado de respuesta a la sociedad e identificar procesos críticos cuando su cumplimiento es absolutamente necesario, para lograr los objetivos de la empresa o institución (p. 34).

La educación es uno de los factores que más influye en el avance y progreso de personas y sociedades. Además de proveer conocimientos, enriquece la cultura, el espíritu y los valores que deben caracterizar a las personas (Trahtemberg, 2012a).

Para explicar la situación de la calidad de la educación en el Perú se consideró necesario presentar previamente una relación de iniciativas realizadas por los diferentes Gobiernos del país para con el sector. Así, Trahtemberg (2000) mencionó que el primer gran esfuerzo que buscó mejorar la calidad en las instituciones educativas del Perú fue durante el Gobierno de Augusto B. Leguía (1920), básicamente en la educación secundaria pública, por el que se estableció la obligatoriedad y gratuidad de la educación primaria, entre otros.

En el reciente informe sobre “educación de calidad para todos”, la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de

UNESCO (2000) plantea:

“Un sistema educativo de calidad implica elementos como obligatoriedad y gratuidad de la educación: condiciones fundamentales para asegurar el derecho a la educación; fortalecimiento de la escuela pública gratuita, única capaz de garantizar el derecho a la educación; el derecho a la no discriminación y a la plena participación; la equidad como una condición esencial de una educación de calidad, tanto en el acceso, como en los recursos y procesos educativos y los resultados; y, relevancia y pertinencia: ¿Educación para qué? ¿Educación para quién?” (p. 38)

2.3.3.1. Enfoques de la calidad educativa

Existen varios paradigmas como modelos que buscan en forma completa obtener la educación total o integral. Seibold (2000) sostiene lo siguiente:

Según el Sistema de Calidad Educativa bajo el estándar ISO 9001: 2000, la relaciona con cuatro características fundamentales: (1) pone un énfasis en la satisfacción del "cliente" que puede llegar a ser descubiertas o satisfechas, (2) es el proceso de "mejora continua" de la gestión como del proceso, unido a esto (3) la participación de todos los agentes que intervienen y por último (4) se requiere que exista un nivel de "interpelación" que desde el punto de vista educativo con una vinculación al sector productivo y educativo incorporando a la equidad, que es un valor , ya que el interés por la calidad en la educación y de los servicios educativos se asocia a la preocupación por realizar adecuadas actividades de aprendizaje para la totalidad de los alumnos. (p. 37)

En las últimas décadas los esfuerzos educativos de los países de América Latina y el Caribe se han expresado en un importante aumento de la cobertura y en la extensión de la educación obligatoria, lo que permitió el acceso de una mayor diversidad de alumnos a la educación formal. Arancibia (1997) sostiene:

“Pero ya a comienzos de los años noventa se constataba que, ante una demanda más heterogénea, las respuestas del sistema educativo habían permanecido relativamente inalteradas: el crecimiento cuantitativo del acceso a la educación no fue acompañado de los niveles de eficiencia, calidad y equidad requeridos, a sincronía que revelaba un agotamiento de los modelos educativos tradicionales”. (p. 87).

En este período, los organismos encargados de diseñarlas políticas educativas dejaron de centrarse solo en la cobertura de los servicios educacionales, y orientaron su atención hacia el problema de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, porque pese a la fuerte inversión en materia educacional, los resultados no eran los esperados. Dado que las desigualdades iniciales se mantuvieron —o se acentuaron— dentro del sistema educativo (Marchesi, 2000), ya no se puede tener la creencia implícita según la cual una vez en la escuela, se aprende ineludiblemente. En efecto, las inequidades afectan los procesos y resultados de aprendizaje.

En la actualidad, la necesidad de mejorar la calidad educativa ha pasado a ser un imperativo en la región (UNESCO, 2004a). Cohen (2002) precisa:

No existe acuerdo en cuanto a la definición de la calidad educativa, debido a su carácter multidimensional y que abarca todo elemento constituyente del sector educativo. En un comienzo se la concebía principalmente como la eficiencia (interna y externa) del sistema educativo, en tanto bien de inversión que contribuye al desarrollo económico, y la eficacia, es decir, el impacto concreto de la intervención educativa sobre la población. (p. 77).

2.3.3.2. Dimensiones de la calidad del servicio educativo

Según UNESCO - PRELAC (2007), tenemos las siguientes dimensiones para la calidad del servicio educativo.

Dimensión 1: Relevancia

Establece una correspondencia entre la matrícula y las necesidades, aspiraciones, intereses y propósitos de los grupos sociales.

Con respecto a la relevancia la UNESCO - PRELAC (2007) manifiesta:

“La relevancia se refiere al “qué y para qué” de la educación; es decir, las intenciones educativas, las cuales condicionan otras decisiones como las formas de enseñar y la evaluación. Como se ha visto, la principal finalidad de la educación es lograr el pleno desarrollo de la personalidad y de la dignidad humana, por lo que ésta es relevante si promueve el aprendizaje de las competencias necesarias para participar en las diferentes actividades de la sociedad, afrontar los desafíos de la actual sociedad del conocimiento, acceder a un empleo digno, y desarrollar el proyecto de vida en relación con los otros; esto es, si permite la socialización e individuación de todos los seres humanos. Desde la perspectiva de la UNESCO, la educación para el siglo XXI debería desarrollar competencias relacionadas con aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser, y aprender a vivir juntos”.

Dimensión 2: Efectividad

Relación entre objetivos, entorno y resultados. Logra que los individuos accedan a la escuela, permanezcan en ella hasta el final del trayecto y egresen alcanzando los objetivos de aprendizaje establecidos. Se analiza el grado en el que se han alcanzado los propósitos, metas y objetivos.

Dimensión 3: Pertinencia

La pertinencia de la educación nos remite a la necesidad de que ésta sea significativa para personas de distintos estratos sociales y culturas, y con diferentes capacidades e intereses, de forma que puedan apropiarse de los

contenidos de la cultura, mundial y local, y construirse como sujetos en la sociedad, desarrollando su autonomía, autogobierno, su libertad y su propia identidad. La pertinencia, en coherencia con un enfoque de derechos, significa que el centro de la educación es el alumnado, por lo que es ineludible considerar su propia idiosincrasia en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Para que haya pertinencia, la educación tiene que ser flexible y adaptarse a las necesidades y características de los estudiantes y de los diversos contextos sociales y culturales. La “adaptabilidad” es uno de los parámetros establecidos en el ámbito internacional para asegurar el derecho a una educación de calidad para todos, junto con la accesibilidad, la disponibilidad y la aceptabilidad (ONU/ECOSOC/UNESCO, 2003).

En el plano curricular, la pertinencia requiere diseños abiertos y flexibles que puedan ser enriquecidos o adaptados en diferentes niveles (estados o provincias, escuelas y aulas) en función de las necesidades educativas, aptitudes e intereses del alumnado y de las características y exigencias de los contextos en los que se desarrollan y aprenden. Es decir, el currículo común con las adaptaciones y diversificaciones necesarias debe ser el referente para la educación de todos los niños y niñas; también para aquellos con necesidades educativas especiales, aunque estén escolarizados en centros especiales. En buena lógica, los diferentes niveles de toma de decisiones deberían permitir el desarrollo de un currículo a la medida de cada estudiante, pero no pareciera que su existencia haya sido garantía suficiente para lograr una mayor pertinencia en los aprendizajes, debido, entre otros factores, a una cultura de la homogeneización muy instalada en la enseñanza.

Dimensión 4: Eficiencia

Se hace una revisión para ver con qué materiales y recursos se cuenta aprovechándolos de la mejor manera, evitando derroches y gastos innecesarios, en la búsqueda de lograr sus objetivos.

Dimensión 5: Eficacia

La acción pública en educación, principalmente por medio de la operación de las instituciones estatales representa otro nivel de análisis a considerar a la hora de verificar en qué medida la educación está siendo efectivamente de calidad para todos, pues son estos mecanismos operacionales e institucionales los que traducen o no las voluntades humanas expresadas en el reconocimiento de derechos.

Dimensión 6: Equidad

Se debe tener siempre en cuenta la distribución de las mismas oportunidades educativas a todos los sectores de la población, ofreciendo apoyos especiales a quienes más lo necesitan, para que los objetivos educativos sean alcanzados por el mayor número posible de estudiantes.

Las tensiones entre calidad y equidad, y entre inclusión y segregación, son objeto de controversia en numerosos países del mundo. Al respecto, es posible identificar tres posiciones ideológicas que tienen consecuencias distintas en la equidad y la inclusión (Marchesi y Martín, 1998).

2.4. Marco conceptual

Gestión comunitaria

Para la Representación de la UNESCO en Perú (2011), la gestión comunitaria es el modo en el que la institución educativa se relaciona con la comunidad de la cual es parte, reconociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, la forma cómo se integra y participa de la cultura comunitaria.

También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones

civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.

Calidad del servicio educativo

Se refiere al nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida (Ley N° 28044, 2003).

Calidad de Gestión Educativa

Se entiende por gestión de calidad al proceso de manejo para conducir a un grupo humano hacia el logro más elevado de sus objetivos institucionales, identificando las mejores prácticas para una determinada actividad, en el caso educativo serian logros educacionales (Linares, 2004).

Control

El control es una actividad no solo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos.

Dirección

La función de dirección, es hacer que todos los miembros de la organización deseen alcanzar los objetivos que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo. La dirección significa realizar las actividades establecidas en el plan bajo la dirección de una autoridad como es el gerente, o director.

Evaluación

Actividad que debe hacerse periódicamente, en función de un programa previamente consensuada, supera la dimensión descriptiva para cobrar sentido como herramienta al servicio del modelo pedagógico de la institución, con un propósito en consonancia con el modelo pedagógico (Duart y Martínez, 2001). Gestión de la Diversidad Es el desarrollo activo y consciente de un proceso de aceptación y utilización de ciertas diferencias y similitudes como potencial en una organización, un proceso que crea valor añadido a la empresa, un proceso de gestión comunicativo, estratégicamente basado en valores y orientado hacia el futuro.

Gestión Educativa

Es el conjunto de procesos de toma de decisiones y ejecución de acciones que permiten llevar a cabo las practicas pedagógicas, su ejecución y evaluación. Innovación en la gestión Educativa Son transformaciones en las prácticas de la gestión educativa, a través del desarrollo de experiencias de innovación en gestión articulada en el marco del proyecto educativo institucional (PEI) que implican transformaciones en la organización y desempeño de las funciones propias de la gestión. (Nicolás, 2010, p. 75).

Modelo Estratégico de Gestión Escolar

Consiste en la capacidad de articular los recursos que posee una organización (humanos, técnicos, materiales y financieros)”. Siendo aspecto importante de esta visión, la forma en cómo se estructura la manera de actuar para el logro de los objetivos, en donde se consideran todas las acciones prácticas necesarias, para ir consiguiendo metas, objetivos, proyectos y planes de manera consecutiva. (Casassus, citado en Antúnez, 2012, p. 5).

Organización

Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un

grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en un ambiente dinámico (Torcat, 2009).

Planificación

Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción (Torcat, 2009).

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe una influencia directa y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

3.1.2 Hipótesis específicos

- a) La actual gestión comunitaria en las instituciones educativas del nivel secundario de distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019, es deficiente.
- b) El nivel de calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019, es regular.
- c) La implementación de las acciones permitirá mejorar la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

3.2. Variables e indicadores del estudio

Variable 1: Gestión comunitaria

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Tabla N° 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión comunitaria	<p>“Modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y participa de la cultura comunitaria. También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa”.UNESCO (2011, p. 37)</p>	Relación interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de programas o servicios Municipales. • Apoyo de Instituciones Estatales. • Apoyo de Instituciones Eclesiásticas. • Apoyo de Instituciones civiles.
		Proyectos de proyección social.	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención física • Prevención social. • Prevención cultural. • Escuela de padres
		Relación de padres y madres de familia.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de padres y madres de familia en la elaboración del PEI. • Establecimiento de canales de comunicación en la institución educativa con los padres de familia. • Participación de los padres de familia en la educación de sus hijos. • Participación de la APAFA en el CONEI. • APAFA como ente de apoyo en la gestión educativa.
Calidad del servicio educativo	<p>“La calidad educativa es el “nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida” (Ley 28044, 2003, Artículo 13°). Dimensiones UNESCO - PRELAC (2007)</p>	Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> • Finalidad de la educación. • Aprendizajes
		Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad de aprendizajes. • Adaptabilidad de la enseñanza.
		Equidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Accesibilidad • Calidad de los procesos educativos • Resultados de aprendizaje
		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto al derecho ciudadano • Respeto a la condición de las personas.

Fuente: Elaboración propia en base a los autores.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo es una investigación aplicada, ya que se utilizan los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en favor de la sociedad, en este caso para la mejora de la calidad educativa.

4.2. Nivel de investigación

El nivel de esta investigación es descriptivo - correlacional, porque tiene como finalidad establecer el grado de relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo.

3.1. Diseño de la investigación

El diseño que se aplicado es no experimental de corte transeccional, que es el más usado en el ámbito de la investigación en psicología, educación y ciencias sociales. Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados (Sánchez y Reyes, 2006)

3.2. Método de investigación

El trabajo, en primer momento es aplicado al método descriptivo, a través de encuestas, permitiendo conocer y determinar el problema de investigación, que pretende establecer el grado de relación que existe entre las variables: gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, 2019. En el afán de proponer acciones estratégicas, se aplica el método hipotético deductivo- inductivo, ya que la investigación propondrá acciones para mejorar la calidad del servicio educativo.

3.3. Población y muestra

El presente estudio de investigación plantea una población finita, cuyas variables son cuantitativas discretas. La población en estudio es la comunidad educativa de 03 instituciones educativas del nivel secundario, del distrito de Huancaray.

3.3.1. Población de la investigación

a) Población A

La población de estudio está representada en la siguiente tabla:

Tabla N° 2. Número de padres de familia

No.	Instituciones Educativas	Código Modular	Lugar	Grados					Sexo		Total	%
				1	2	3	4	5	Masculino	Femenino		
1	Dos de Mayo	0236539	Huancaray	48	52	51	54	49	132	122	254	66.31
2	Nuestra Señora De Asunción	1330703	Ococho	25	19	15	22	11	49	43	92	24.02
3	Roberto Zevallos Cordova	1330786	Mollepata	7	3	7	10	10	20	17	37	9.67
TOTAL									61	40	383	100,00

Fuente: Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, año 2019.

- **Criterios de inclusión**

Serán incluidos en esta investigación aquellos padres y madres de familia que hayan culminado sus estudios de educación secundaria, ya que se aplicarán instrumentos para recoger la información la relación de la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo, por ello es necesario que los padres y madres de familia tengan nociones sobre el tema de gestión.

- **Criterio de exclusión**

Serán excluidos de esta investigación aquellos padres y madres de familia de yo hayan concluido sus estudios de nivel secundario, ya existe la posibilidad de que no puedan resolver la encuesta que se aplicará.

b) Población B

La población de estudio está conformada por los siguientes actores educativos:

- Autoridades comunales
- Municipio Escolar
- Directores
- Autoridad local

3.3.2. Muestra de la investigación

a) Muestra A

El muestreo en esta investigación será de tipo no probabilístico; es decir, la población so tendrá la misma posibilidad de ser elegido como parte de la investigación, existirán criterios de para incluir y excluir del estudio a los padres y madres de familia. Este muestreo se realizará por conveniencia.

La muestra que se toma bajo los criterios establecidos es de 120 padres y madres de familia de las 03 comunidades del distrito de Huancaray.

n= 120

b) Muestra B

La muestra B también será no probabilístico, teniendo en cuenta a los siguientes:

- 03 Autoridades comunales
- 03 Municipios escolares
- 03 Directores
- 01 Autoridad local

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas de información tales como:

3.4.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación fueron como sigue:

- **Observación directa:** Obtener información a través de la verificación en campo sobre los actores educativos.
- **Encuestas:** La finalidad es aplicar a los padres de familia de las 02 instituciones educativas del nivel secundario en estudio.
- **Entrevistas:** Se realizó entrevista a las autoridades comunales, autoridades locales, docentes y estudiantes.
- **Revisiones bibliográficas:** Información obtenida para tomar en cuenta el marco teórico y conceptual del trabajo de investigación.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos empleados en este trabajo de investigación son como sigue:

- **Fichas o formulación de observaciones.** Si usó para obtener información existente en registros y otros documentos.
- **Cuestionario de encuesta.** De acuerdo con Fernández (2002) es la técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población. Asimismo, se considera la encuesta como una técnica de recogida de información que consiste en

la formulación de una serie de preguntas que deben responderlas sobre la base de un cuestionario. Por su parte Sánchez y Reyes (2006) anotaron que la encuesta es la técnica cuantitativa más utilizada para la obtención de información primaria.

- **Cuestionario de entrevista.** Este instrumento se ha formulado para los actores educativos. Además de que es una técnica personalizada que permite la aplicación de instrumentos tales como los cuestionarios que, tanto en la encuesta como en la entrevista, se responde los mismos ítems, ya que el cuestionario los formula a todos por igual (Chateau, 1959).
- **Fichas de recopilación de datos.** Instrumento que sirve para anotar los datos o referencias bibliográficas para la sustentación del marco referencial, teórico y conceptual, del presente trabajo.

3.5. Procesamiento de la información

a) Técnicas

- Las pruebas de estadísticas que se utilizó en el proceso de trabajo: Estadística descriptiva y la estadística inferencial.
- Cuadros y gráficos estadísticos para variables cualitativos; se analizó en forma exclusiva las variables: gestión comunitaria y calidad del servicio educativo

b) Instrumentos

El análisis de datos será de manera continua, una vez recolectada la información, para su organización y análisis se aplicará las siguientes herramientas:

1. Para procesar el texto se utilizó el programa de Word.

2. Para procesar datos se utilizó el programa de Excel.
3. Para análisis estadístico se utilizó el programa SPSS Versión 22.0.

CAPÍTULO V

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

5.1 Marco Institucional

El trabajo se desarrolló en el distrito de Huancaray, el mencionado distrito, es uno de los veinte distritos con los que cuenta la provincia de Andahuaylas – región Apurímac.

El distrito de Huancaray, fue creado por la Ley N°9910 del 07 de enero de 1961, durante el gobierno de Manuel Padro Ugarteche.

Según el CENSO del 2017, el distrito de Huancaray cuenta con 3,753 habitantes y cuenta con un área total de 112,2 Km². Se encuentra a 30 Km, al sur este de la provincia de Andahuaylas, en la coordenada: 13°46'15"S 73°32'12"O. La capital del distrito se encuentra a orillas del río que lleva su nombre, entre dos quebradas de topografía accidentada y escabrosa, tiene partes altas, cumbres, colinas onduladas, quebrada y valle profundo. Lo cual genera diversidad de microclimas, pisos ecológicos y paisaje natural. La capital como ciudad tiene viviendas centralizadas con los servicios básicos y una carretera de comunicación desde la provincia.

La lengua materna es quechua, pero de condición bilingüe con el castellano, la actividad principal de sus habitantes es la agricultura, siendo el maíz su principal producto.

El Proyecto Educativo Nacional al 2021, menciona que las instituciones educativas de nivel secundario deben garantizar la calidad para así brindar las oportunidades adecuadas de desarrollo a los y las adolescentes de nuestro país. Además, de establecer pautas y herramientas que permitan el adecuado desarrollo y acompañamiento del mismo.

El proyecto Educativo Regional de Apurímac, señala que en el nivel secundario debe garantizar el espacio óptimo para alcanzar las competencias y capacidades que deben desarrollar las y los adolescentes. Además, que se debe pensar en una educación

técnica que dote de elementos para que los que egresen de la educación secundaria puedan enfrentar los retos fuera de la educación básica regular.

El distrito de Huancaray cuenta con 03 instituciones educativas de nivel secundario:

- Institución educativa Dos de Mayo, ubicado en la capital del distrito.
- Nuestra Señora de Asunción, ubicado en el centro poblado de Occocho, aproximadamente a 15 minutos de la capital del distrito.
- Roberto Zeballos Códova, ubicado en el centro poblado de Mollepata, ubicado a 10 minutos de la capital del distrito.

En cuanto a la misión de estas tres instituciones educativas, las tres buscan ser instituciones que brindan una educación de calidad orientada a una formación pertinente de sus estudiantes y desarrollo de competencias y capacidades adecuadas.

Sobre la visión, estas instituciones educativas al 2023 serán instituciones que garanticen una educación de calidad, también promoverán la identidad cultural y lingüística a partir del reconocimiento y promoción de los saberes locales.

Las 03 instituciones educativas de nivel secundario cuentan con directores nombrados por tres años, quienes asumen la responsabilidad de gestionar y garantizar la calidad de la educación para los adolescentes de esta zona.

En cuanto a la caracterización de estas tres instituciones educativas, las cuales tienen similares características, al estar en el mismo distrito, contar con los aspectos sociales, culturales y económicos, por ello, se caracteriza en tres aspectos: pedagógico, administrativo e institucional. En el aspecto pedagógico las tres instituciones cuentan con serias dificultades en la gestión de los aprendizajes, ya que el reporte de la Evaluación Censal de Estudiantes señala un bajo progreso, sin embargo, los docentes y directivos toman este reporte para poder mejorar y lograr que los estudiantes puedan alcanzar los estándares exigidos. En el aspecto administrativo, al ser instituciones educativas alejadas de la capital de la provincia de Andahuaylas, tienen infraestructuras poco adecuadas y deterioradas, aún el gobierno no ha establecido presupuesto, tampoco hay gestión de la autoridad local para mejorar las condiciones de las mismas, una de las instituciones educativas, el Dos de Mayo, está dentro del programa Jornada Escolar Completa y cuenta con personal administrativo, pero las dos restantes del distrito, no cuentan con personal que pueda

ayudar a gestionar el aspecto educativo en su conjunto. Finalmente, sobre el aspecto institucional, existe una necesidad de aplicar adecuadamente los instrumentos de gestión educativa, además de una capacitación permanente del personal docente y la mejora del clima institucional.

5.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

5.1.1 Presentación del instrumento

Para establecer la influencia la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019, fue descrita mediante un cuestionario dirigido a 102 encuestados para las variables a investigar.

Escala de interpretación descriptiva

Para interpretar las tablas y figuras estadísticas se empleó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 3

Descripción de la Baremación de las dimensiones de la variable gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo.

TABLA DE BAREMACIÓN	
MEDIDA	VALORES
Malo	1 – 2, 3
Regular	2,4 – 3,6
Bueno	3,7 - 5

Nota: Elaboración propia

5.1.2 Fiabilidad del instrumento

Con el propósito de calcular la fiabilidad del cuestionario para Establecer la influencia la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las

instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019, se empleó “la medida de congruencia interna denominada Alfa de Cronbach” (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 208), para lo cual se consideró lo siguiente:

- Siempre que el coeficiente Alfa de Cronbach sea mayor o igual a 0.7; de modo que, el instrumento es fiable; en consecuencia, las mediciones son estables y consistentes.
- Siempre que el coeficiente Alfa de Cronbach sea menor a 0.7; entonces, el instrumento no es fiable; en consecuencia, las mediciones manifiestan viabilidad heterogénea.

El Alfa de Cronbach se consiguió a través del programa estadístico SPSS, con el que se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo	0.789	24

Nota: Elaboración propia

Se observa que el Alfa de Cronbach es 0.789 para los ítems considerados en las variables. Al ser valores superiores a 0.7 se determina que la confiabilidad de los instrumentos es elevada para el procesamiento de los datos.

5.1.3 Resultados de la variable Gestión comunitaria

Tabla 5

Gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	8	7,8	7,8	7,8
Regular	94	92,2	92,2	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

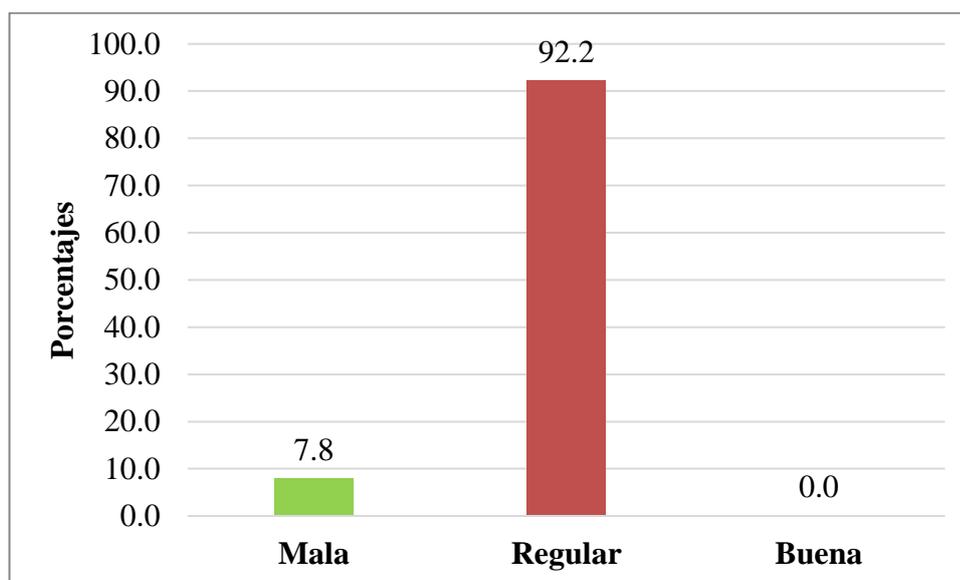


Figura 1. Gestión comunitaria

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 1 que el 92,2% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la gestión comunitaria es regular, mientras que el 7,8% considera que es mala.

a) Relación interinstitucional

Tabla 6

Relación interinstitucional en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	14	13,7	13,7	13,7
Regular	88	86,3	86,3	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

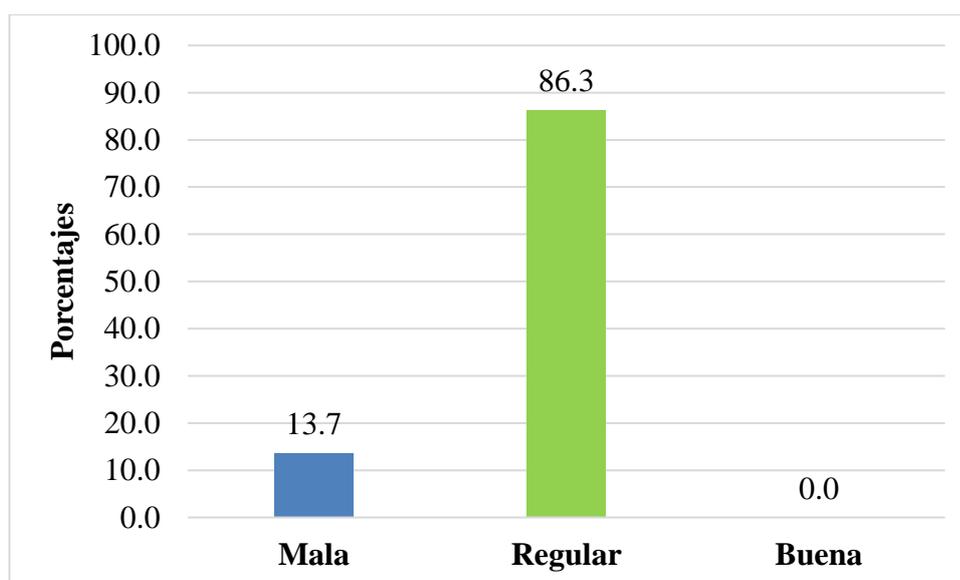


Figura 2. Relación interinstitucional

Nota: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 2 que el 86,3% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la relación interinstitucional es regular, mientras que el 13,7% considera que es mala.

b) Proyectos de proyección social

Tabla 7

Proyectos de proyección social en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	17	16,7	16,7	16,7
Regular	85	83,3	83,3	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

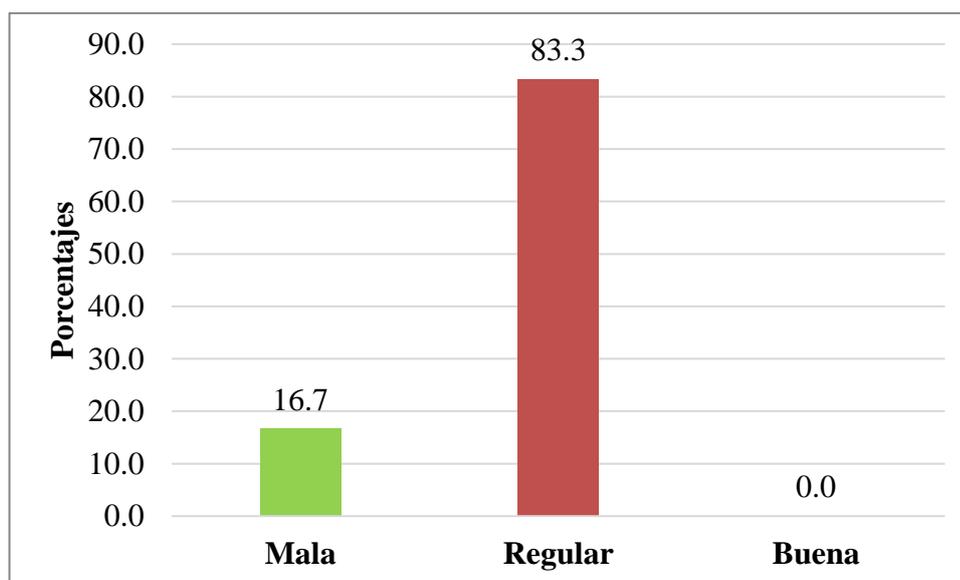


Figura 3. Proyectos de proyección social

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 3 que el 83,3% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que los proyectos de proyección social son regulares, mientras que el 16,7% consideran que son malas.

c) Relación de padres de familia

Tabla 8

Relación de padres de familia en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	13	12,7	12,7	12,7
Regular	89	87,3	87,3	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

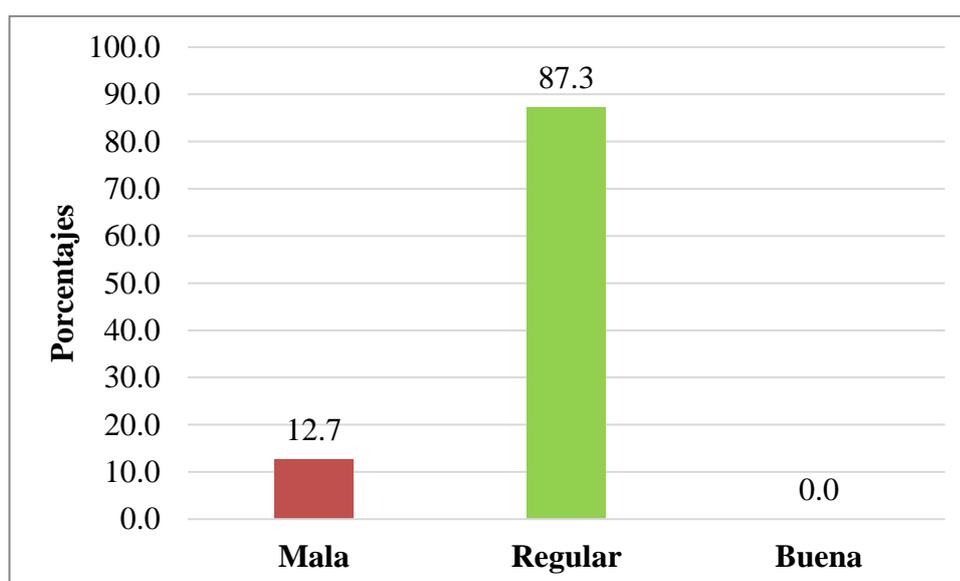


Figura 4. Relación de padres de familia

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 4 que el 87,3% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la relación de padres de familia es regular, mientras que el 12,7% consideran que es mala.

4.1.4 Comparación promedio de las dimensiones de la gestión comunitaria

Tabla 9

Comparación promedio de las dimensiones de la gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Promedio	Interpretación
Relación interinstitucional	2,74	Regular
Proyectos de proyección social	2,68	Regular
Relación de padres de familia	2,69	Regular
Gestión comunitaria	2,71	Regular

Nota: Elaboración propia

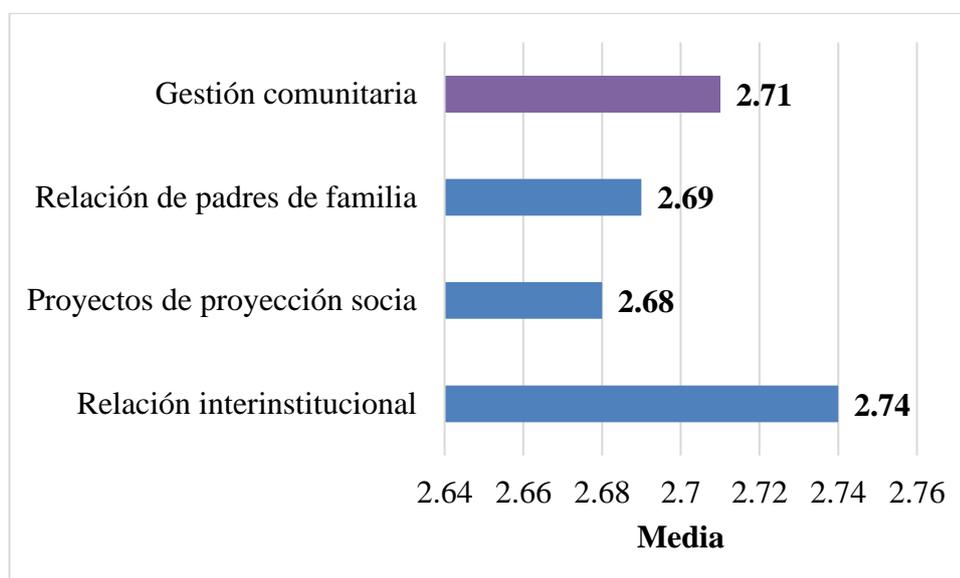


Figura 5. Dimensiones de la gestión comunitaria

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los puntajes promedios evaluados en las dimensiones de la variable gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 evidencian que las dimensiones: Relación interinstitucional, Proyectos de proyección social y Relación de padres de familia presentan una calificación promedio de 2,74; 2,68 y 2,69 respectivamente calificándolos como regulares.

4.1.5 Resultados de la variable calidad de servicio educativo

Tabla 10

Calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	5	4,9	4,9	4,9
Regular	97	95,1	95,1	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

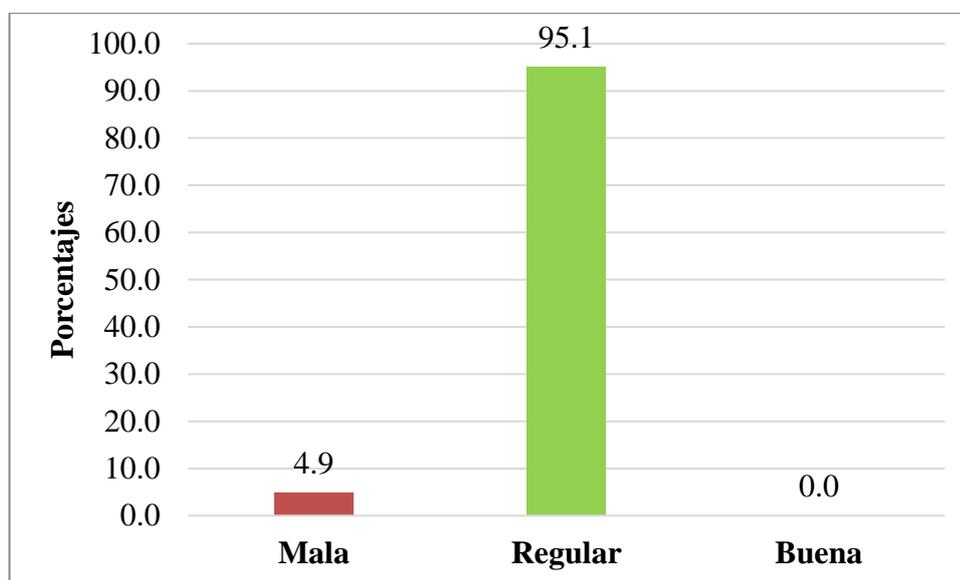


Figura 6. Calidad de servicio educativo

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 6 que el 95,1% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 4,9% consideran que es mala.

a) Relevancia

Tabla 11

Relevancia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	13	12,7	12,7	12,7
Regular	86	84,3	84,3	97,1
Buena	3	2,9	2,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

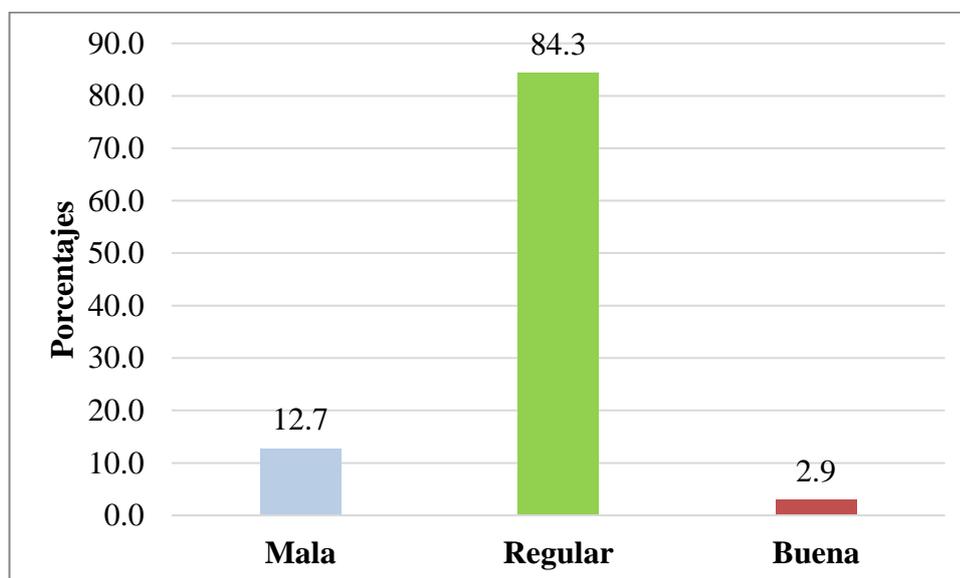


Figura 7. Relevancia de la calidad de servicio educativo

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 7 que el 84,3% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la relevancia de la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 12,7% consideran que es mala y 2,9% que es buena.

b) Pertinencia

Tabla 12

Pertinencia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	7	6,9	6,9	6,9
Regular	91	89,2	89,2	96,1
Buena	4	3,9	3,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

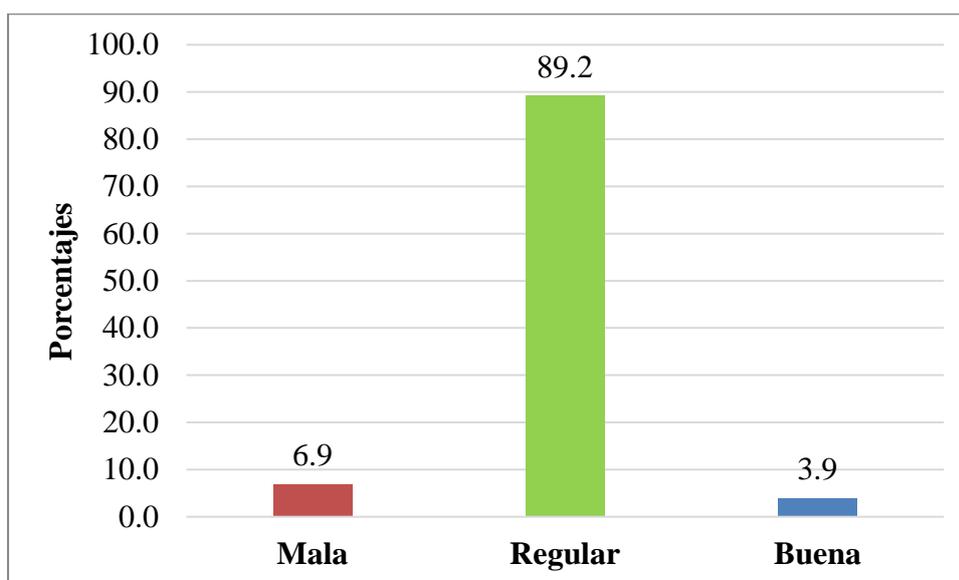


Figura 8. Pertinencia de la calidad de servicio educativo

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 8 que el 89,2% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la pertinencia de la calidad de servicio

educativo es regular, mientras que el 6,9% consideran que es mala y 3,9% que es buena.

c) Equidad

Tabla 13

Equidad de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	20	19,6	19,6	19,6
Regular	81	79,4	79,4	99,0
Buena	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

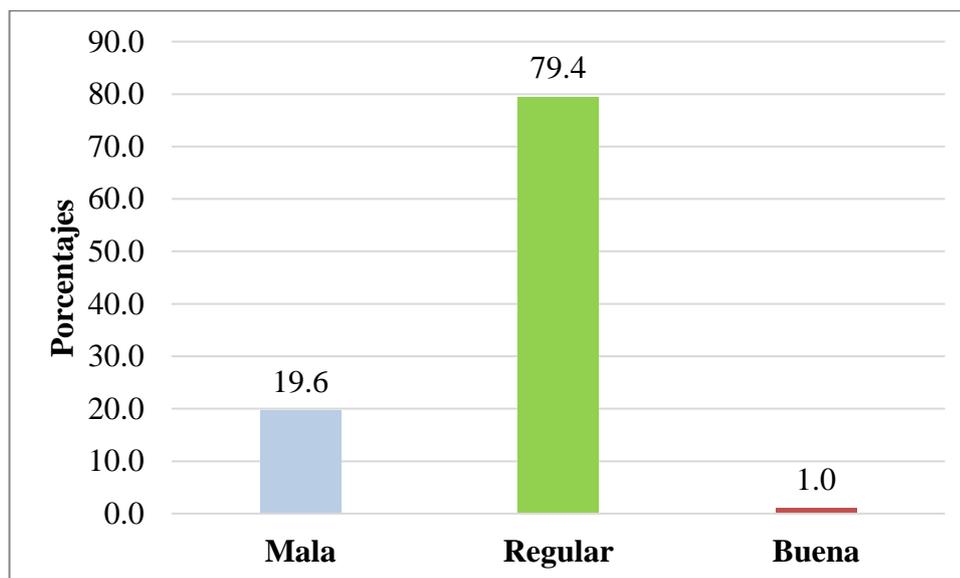


Figura 9. Equidad de la calidad de servicio educativo

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 9 que el 79,4% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray –

Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la equidad de la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 19,6% consideran que es mala y 1,0% que es buena.

d) Eficacia

Tabla 14

Eficacia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	20	19,6	19,6	19,6
Regular	82	80,4	80,4	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

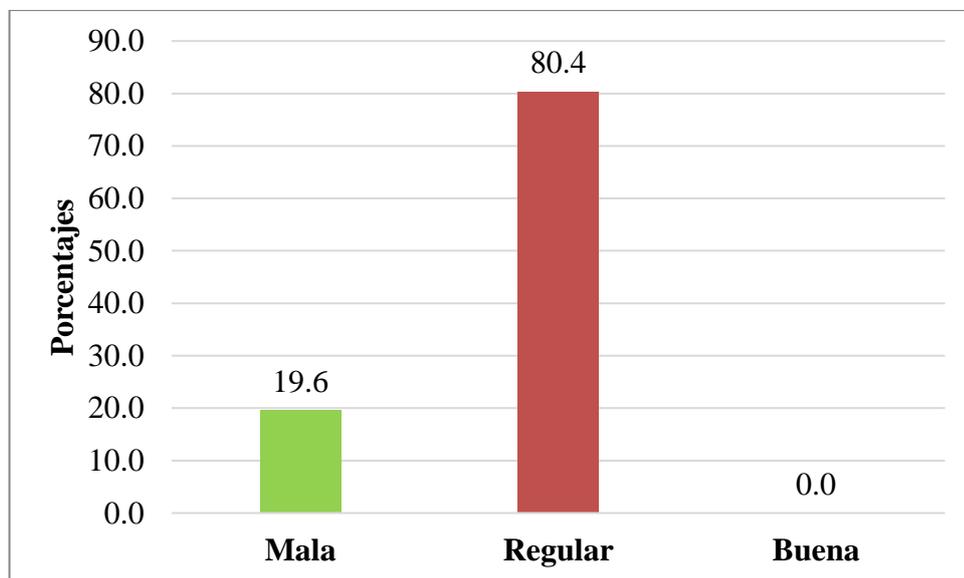


Figura 10. Eficacia de la calidad de servicio educativo

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 10 que el 80,4% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la eficacia de la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 19,6% consideran que es mala.

e) Eficiencia

Tabla 15

Eficiencia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	43	42,2	42,2	42,2
Regular	45	44,1	44,1	86,3
Buena	14	13,7	13,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

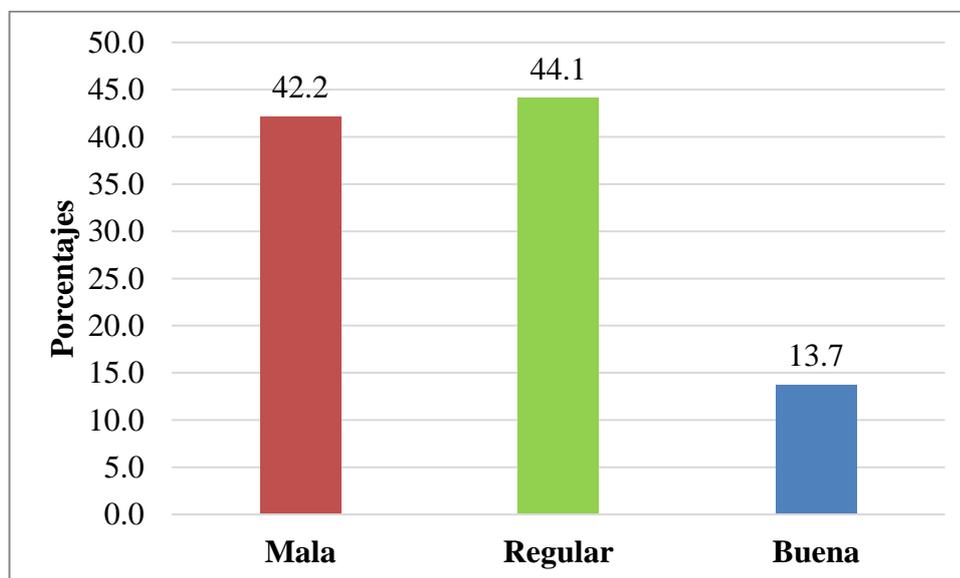


Figura 11. Eficiencia de la calidad de servicio educativo

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 11 que el 44,1% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la eficiencia de la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 42,2% consideran que es mala y 13,7% considera que es buena.

4.1.6 Comparación promedio de las dimensiones de la calidad de servicio educativo

Tabla 16

Comparación promedio de las dimensiones de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Promedio	Interpretación
Relevancia	2,70	Regular
Pertinencia	2,93	Regular
Equidad	2,74	Regular
Eficacia	2,62	Regular
Eficiencia	2,67	Regular
Calidad de servicio educativo	2,73	Regular

Nota: Elaboración propia

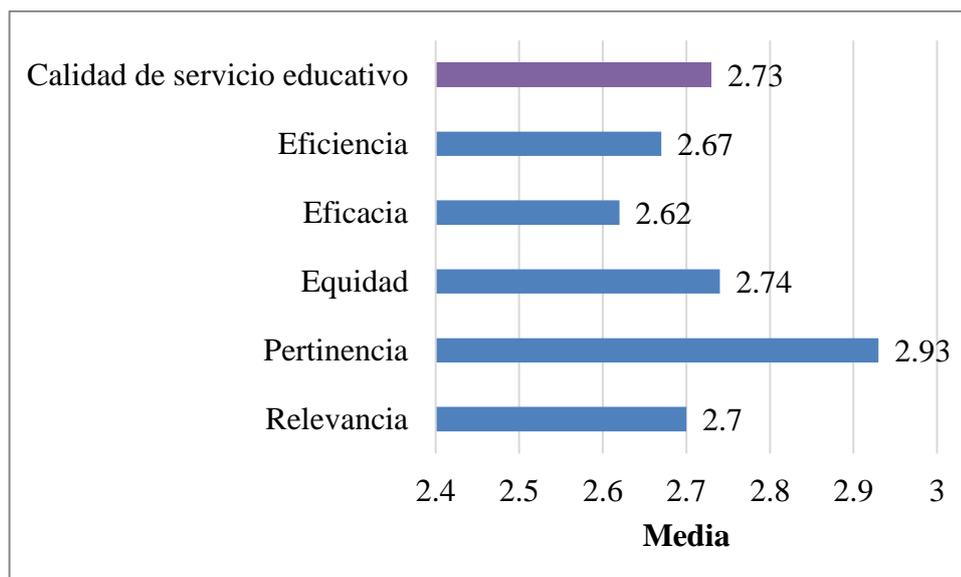


Figura 12. Dimensiones de la calidad del servicio educativo

Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los puntajes promedios evaluados en las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 evidencian que las dimensiones: Relevancia, Pertinencia, Equidad, Eficacia y Eficiencia presentan una calificación promedio de 2,70; 2,93; 2,74; 2,62 y 2,67 respectivamente calificándolos como regulares.

4.2 Prueba de Hipótesis

Para establecer la influencia la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019, se empleó la prueba estadística Chi cuadrado para la toma de decisiones considerando lo siguiente:

- Siempre que el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Siempre que el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Así también, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 para establecer el grado de relación entre las dimensiones de la variable gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman

Magnitud de correlación	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil

-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Hipótesis general

H1: Existe una influencia directa y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

H0: No existe una influencia directa y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Tabla 18

Gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Gestión comunitaria	Calidad de servicio educativo								
	Mala		Regular		Buena		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Mala	1	1,0%	7	6,9%	0	0,0%	8	7,8%	
Regular	4	3,9%	90	88,2%	0	0,0%	94	92,2%	
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Total	5	4,9%	97	95,1%	0	0,0%	102	100,0%	
Prueba Chi cuadrado X = 32,005				p =0.000					
Correlación de Spearman = 0.626				p =0.000					

Nota: Autoría propia

Interpretación

Se observa en la tabla una Sig. Bilateral de $0.000 < 0,05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. También, presenta un coeficiente de correlación de 0,626, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ello se concluye que, existe una influencia directa y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una influencia directa y significativa entre la relación interinstitucional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

H0: No existe una influencia directa y significativa entre la relación interinstitucional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Tabla 19

Relación interinstitucional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Relación interinstitucional	Calidad de servicio educativo								
	Mala		Regular		Buena		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Mala	2	2,0%	12	11,8%	0	0,0%	14	13,7%	
Regular	3	2,9%	85	83,3%	0	0,0%	88	86,3%	
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Total	5	4,9%	97	95,1%	0	0,0%	102	100,0%	
Prueba Chi cuadrado X = 13,526				p =0.001					
Correlación de Spearman = 0.436				p =0.001					

Nota: Autoría propia

Interpretación

Se observa en la tabla una Sig. Bilateral de $0.001 < 0,05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. También, presenta un coeficiente de correlación de 0,436, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ello se concluye que, existe una influencia directa y significativa entre la relación interinstitucional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Hipótesis específica 2

H1: Existe una influencia directa y significativa entre los proyectos de proyección social y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

H0: No existe una influencia directa y significativa entre los proyectos de proyección social y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Tabla 20

Proyectos de proyección social y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Proyectos de proyección social	Calidad del servicio educativo							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	2	2,0%	15	14,7%	0	0,0%	17	16,7%
Regular	3	2,9%	82	80,4%	0	0,0%	85	83,3%
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	5	4,9%	97	95,1%	0	0,0%	102	100,0%

Prueba Chi cuadrado X = 18,551 p =0.000

Correlación de Spearman = 0.588 p =0.000

Nota: Autoría propia

Interpretación

Se observa en la tabla una Sig. Bilateral de $0.000 < 0,05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. También, presenta un coeficiente de correlación de 0,588, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ello se concluye que, existe una influencia directa y significativa entre los proyectos de proyección social y la calidad del servicio educativo en las instituciones

educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Hipótesis específica 3

H1: Existe una influencia directa y significativa entre la relación de padres de familia y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

H0: No existe una influencia directa y significativa entre la relación de padres de familia y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Tabla 21

Relación de padres de familia y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

Relación de padres de familia	Calidad del servicio educativo							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	2	2,0%	11	10,8%	0	0,0%	13	12,7%
Regular	3	2,9%	86	84,3%	0	0,0%	89	87,3%
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	5	4,9%	97	95,1%	0	0,0%	102	100,0%

Prueba Chi cuadrado $X = 12,260$ $p = 0.001$

Correlación de Spearman = 0.401 $p = 0.001$

Nota: Autoría propia

Interpretación

Se observa en la tabla una Sig. Bilateral de $0.001 < 0,05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. También, presenta un coeficiente de

correlación de 0,401, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ello se concluye que, existe una influencia directa y significativa entre la relación de padres de familia y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.

Matriz de consistencia

Tabla N° 2. Matriz de consistencia
GESTIÓN COMUNITARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL DE CHACCRAMPA – ANDAHUAYLAS, PERIODO 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICO</p> <p>a) ¿Cuál es la situación actual de la gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019?</p> <p>c) ¿Qué acciones permitirán mejorar la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer el grado de relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>a) Describir la gestión comunitaria en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Huancaray– Andahuaylas, periodo 2019.</p> <p>b) Identificar las características de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Huancaray– Andahuaylas, periodo 2019.</p> <p>c) Proponer acciones que permitirán mejorar la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Huancaray– Andahuaylas, periodo 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación directa y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</p> <p>a) La implementación de las acciones permitirá mejorar la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.</p>	<p>Gestión comunitaria Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación interinstitucional • Proyectos de proyección social. • Relación de padres y madres de familia. <p>Calidad del servicio educativo Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevancia • Efectividad • Pertinencia • Eficiencia • Equidad 	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correlacional. <p>Población y muestra: No probabilístico</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Encuestas. • Entrevistas. • Análisis documental. <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación. • Cuestionario. • Guía de entrevista. • Fichas bibliográficas.

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, S. y Carreño, M. T. (2007). “La formación ciudadana: una estrategia para la construcción de justicia”. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, nº 5, Colombia.
- Aguerrondo, I. (2009) La escuela como organización inteligente, (Primera edición). Argentina: Editorial Troquel.
- Alarcón, S. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana. Lima: UPSMP. ISED.
- Antúnez, E. (2012). Modelo de Gestión para los Centros de Educación a Distancia Universitarios, Panamá: Universidad IVES, XIII Encuentro Internacional Virtual Educa Panamá.
- Ávila, A. (1990). Introducción a la metodología de la investigación. La tesis profesional. Lima: Estudio y Ediciones S. A. Caro, D. (2012) La calidad de la educación en el Perú: ¿qué podemos hacer a la luz de lo que sabemos? Universidad del Pacífico Lima: Punto de Equilibrio.
- Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (2.a ed.). México: Pearson Educación.
- Bretel, L. (2002). Consideraciones y propuestas para el diseño de un sistema de evaluación del desempeño docente en el marco de una redefinición de la carrera magisterial. Recuperado 30 de mayo de 2015, a partir de <http://es.scribd.com/doc/30195055/Evaluacion-docente#scribd>

- Caballero Romero, A. (2000). Metodología de la investigación científica : diseños con hipótesis explicativas. Lima - Perú: Udegraf.
- Díaz Díaz, H. (2009). Carrera Pública Magisterial Desafíos para el Gobierno y los docentes. Recuperado 29 de mayo de 2015, a partir de http://www.tarea.pe/images/Tarea72_Hugo_Diaz.pdf
- Frigerio, G., Poggi, M., Tramonti, G. (1992). Las Instituciones Educativas. Cara y Cera. Buenos Aires: Serie FLACSO
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014a). Metodología de la investigación (6.a ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014b). Metodología de la investigación (6.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Ley 23384. Ley General de Educación, Sección Primera (Ley derogada). Presidencia de la República del Perú (1982). Recuperado de https://www.bqportal.de/sites/default/files/legal_basis/files/ley_general_de_educacion_23384.pdf
- Ley 28044. Ley General de Educación. Congreso de la República del Perú (2003). Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Ley 28740. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Congreso de la República del Perú (2007). Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Leyes/28740.pdf>
- Ley 29944. Ley de Reforma Magisterial. Congreso de la República del Perú (2012). Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/files/4966_201212101158.pdf

- Ley 30114. Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2014. Congreso de la República del Perú (2013).
- Martín, E. (2010). ¿En qué medida la evaluación está contribuyendo a la mejora de la calidad de la educación? ISSUS, 97-112.
- MINEDU. (2012). Marco de Buen Desempeño Docente. Recuperado 29 de mayo de 2015, a partir de <http://www.perueduca.pe/documents/60563/ce664fb7-a1dd-450d-a43d-bd8cd65b4736>
- Mogollón de Gonzáles, A. (2004). Modelo para la supervisión educativa en Venezuela. Revista Ciencias de la Educación, 1(23), 29-46.
- Montenegro Aldana, I. A. (2007). Evaluación del desempeño docente. Fundamentos, modelos e instrumentos (2.a ed.). Bogotá, Colombia: Coop. Editorial Magisterio.
- Murillo Torrecilla, F. J. (2006). Evaluación del Desempeño y Carrera Profesional Docente. Recuperado 29 de mayo de 2015, a partir de http://www.oei.es/evaluacioneducativa/evaluacion_desempeno_carrera_profesional_docente_unesco.pdf
- Ortega, D. (2006). Gestión gerencial del director y la integración de la diversidad cultural (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. Recuperado a partir de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-06-00127.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2005). Metodología formal de la investigación científica (2.a ed.). Madrid: Editorial Limusa, S. A.

UNESCO. (2007). Educación de Calidad para Todos: un asunto de derechos humanos. Santiago: Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO).

UNESCO (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura. Tomado De www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf el 22-12-11.

Urdaneta, Y. (2007). Gestión del director e implementación del proyecto educativo integral comunitario en las escuelas básicas del Municipio La Cañada de Urdaneta (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. Recuperado a partir de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-07-01149.pdf>

Valderrama Mendoza, S. (2000). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica (1.a ed.). Lima: San Marcos.

Vara Horna, A. A. (2010). ¿Cómo evaluar la rigurosidad científica de las tesis doctorales? Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

Anexos

Anexo N°1. Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
EMPRESARIAL



INSTRUMENTO PARA

I. PRESENTACIÓN: Este cuestionario es muy importante para conocer la percepción que existe sobre la gestión comunitaria en la institución educativa. Lea cada una de las preguntas cuidadosamente y al contestar el cuestionario deberá marcar con una “X” el valor de calificación, de acuerdo a la siguiente

escala:

1 = Nunca 2 = Ocasionalmente 3 = Algunas Veces 4 = Frecuentemente 5 = Siempre

Responda todas las preguntas (Escoja solo una alternativa), teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

I. Datos generales

Institución educativa:

Sexo: M (....) F (....) Edad: Fecha:.....

Número de hijos que estudian en esta institución educativa:

<i>Gestión comunitaria</i>						
1. Relación interinstitucional						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Usted ha observado el apoyo de programas o servicios de la municipalidad, en esta institución					

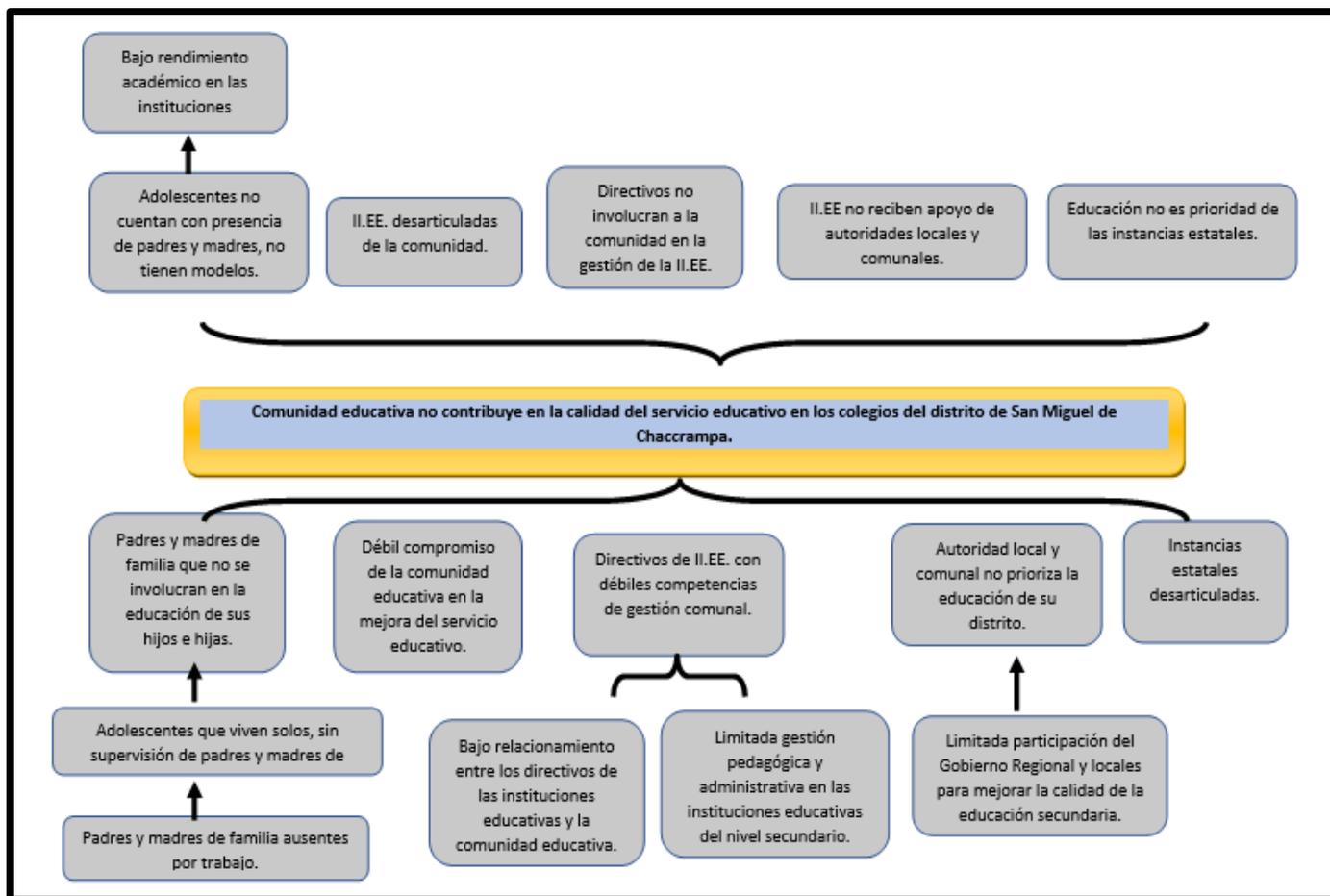
	educativa.					
2	El Estado apoya con algún programa.					
3	La iglesia se involucra en la gestión de la institución educativa.					
4	Existen ONG u otro tipo de instituciones que cooperan.					
2. Proyectos de proyección social.						
5	En la institución educativa existen proyectos de prevención física.					
6	En la institución educativa existen proyectos de prevención social.					
7	En la institución educativa existen proyectos de prevención cultural.					
8	En la institución educativa existe escuela de padres.					
3. Relación de padres y madres de familia.						
9	Los padres de familia participan en la construcción del PEI.					
10	En la institución educativa existen canales de comunicación con los padres de familia.					
11	Los padres de familia participan en la educación de sus hijos.					
12	La APAFA participa en el CONEI.					

13	La APAFA apoya en la gestión educativa.					
Calidad del servicio educativo						
1. Relevancia						
14	Conoce cuál es la finalidad de la educación en esta institución educativa.					
15	Cree que sus hijos/as aprenden.					
2. Pertinencia						
16	Los aprendizajes son flexibles en esta institución educativa.					
17	Se adaptan a la enseñanza.					
3. Equidad						
18	Existe disponibilidad en la institución educativa.					
19	Existe accesibilidad sin importar el género.					
20	Considera que existe calidad en los procesos de la educación.					
21	Los resultados de aprendizajes son buenos.					
4. Eficacia						
22	Existe acceso libre a la institución educativa.					

5. Eficiencia

23	Se respeta el derecho ciudadano.					
24	Existe alguna discriminación por la condición de las personas.					

Anexo N° 2. Árbol de problemas.



Gestión comunitaria y calidad del servicio en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – provincia de Andahuaylas. Periodo:2019.

Community management and quality of service in secondary educational institutions in the district of Huancaray – province of Andahuaylas. Period:2019.

Lloclla Cruz, Yudi

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

yudillc@gmail.com

193516@unsaac.edu.pe

RESUMEN

La presente investigación busca establecer la influencia entre la Gestión comunitaria y la Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, Apurímac 2019. Se desarrolló bajo los lineamientos de la metodología científica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, así como el diseño es aplicado y no experimental de corte transeccional. La población de estudio es la comunidad educativa de 03 instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray, conformada por 102

padres de familia. De otro lado el trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, siendo por la temporalidad una investigación transversal. El método de análisis de datos que se usó, fueron técnicas propias de estadística descriptiva de tablas y figuras, gráficos estadísticos, la prueba de hipótesis Chi cuadrado de Pearson y la prueba de correlación Rho de Spearman para datos ordinales.

Palabras clave: Gestión comunitaria, Calidad del servicio.

ABSTRACT

The present research seeks to establish the influence between Community Management and the Quality of the educational service in secondary educational institutions in the district of Huancaray – Andahuaylas, Apurímac 2019. It was developed under the guidelines of scientific methodology, the level of research is descriptive, correlational, as well as the design that is applied and non-experimental with a transectional section. The study population is the educational community of 03 secondary educational institutions in the Huancaray district, made up of 100 parents. On the other hand, the research work has a quantitative approach and a non-experimental design, being a transversal investigation due to its temporal nature. The data analysis method used was

descriptive statistics techniques of tables and figures, statistical graphs, Pearson's Chi square hypothesis test and Spearman's Rho correlation test for ordinal data.

Keywords: Community management, servisse quality.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enmarca en el área de la gestión comunitaria de las instituciones educativas en el distrito de Huancaray, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, en el que se presenta la percepción de los padres de familia, principalmente, frente a la mejora de la calidad del servicio educativo, además de la percepción de estudiantes, autoridades comunales, autoridades locales y organizaciones que están vinculadas con el qué hacer educativo.

Así mismo, con respecto a la calidad del servicio educativo en la Ley General de Educación (2013) se establece que “La calidad educativa es el nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida”. A partir de estos conceptos este trabajo está organizado en cinco capítulos.

El primer capítulo, que consta del planteamiento del problema, la situación problemática de la investigación, en el que se detalla los problemas del estudio, la justificación, también se plantea en este capítulo los objetivos del estudio y finalmente se desarrolla las delimitaciones de esta investigación.

El segundo capítulo, se presenta el marco teórico conceptual, e inicialmente los antecedentes de la investigación, seguido de las bases teóricas; asimismo, el concepto de gestión comunitaria, las características y las dimensiones, del mismo modo, también se desarrolla el concepto de la variable calidad del servicio educativo, los enfoque del mismo y las dimensiones, finalizando con la definición y conceptualización de los términos utilizados en esta tesis.

En el tercer capítulo, se presenta el planteamiento de las hipótesis, la identificación y operacionalización de las variables e indicadores de la investigación.

El cuarto capítulo, desarrolla la metodología de la investigación, inicialmente presentando el ámbito de estudio, el tipo y nivel de la investigación, el diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población y el tamaño de la muestra; así también, se desarrollan las técnicas e instrumentos de colección de datos y las técnicas de análisis

e interpretación de la información.

En el quinto capítulo, se presenta la descripción, resultados y discusión, se inicia con la caracterización de las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray, seguidamente del procesamiento, análisis e interpretación de los resultados obtenidos, también se desarrolla la prueba de la hipótesis, la discusión de los resultados y las propuestas para la mejora de la calidad del servicio educativo.

Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y anexos correspondientes.

Gestión comunitaria

Según Friedberg (1993), la gestión comunitaria: “Es un conjunto de estrategias y acciones desarrolladas por autoridades locales orientadas para resolver problemas específicos” (p.301). Según este autor la gestión comunitaria se define como un grupo interdependiente de actores individuales o colectivos, naturales e institucionales, para dar solución a diversos problemas.

Octavio Ixtacuy plantea, en el artículo Estrategias de la gestión comunitaria, en La Jornada, 25-09-2,000. Diario mexicano Cita a Friedberg (1993) en su estudio “Las cuatro dimensiones de la acción organizada”, establece sobre la gestión comunitaria como “conjunto de estrategias y acciones desarrolladas por autoridades locales orientadas para resolver problemas específicos”(p.1); espacio de acción organizada que es de las autoridades locales, pero también definido como un conjunto que dependen entre sí y que pueden ser colectivos o individuales, naturales e institucionales, que están en competencia por la absolución y resolución de problemas.

Sorados (2010), afirmó que la gestión comunitaria es:

“El conjunto de actividades que promueven la participación de los actores en la toma de decisiones y en las actividades de cada centro” (p.78). Se incluye también el modo o las perspectivas culturales de su entorno vinculado entre escuela y comunidad, en que cada institución considera la participación en organización, niveles, formas, obstáculos, límites, reglas de convivencia, las demandas, las exigencias y los problemas que recibe en esta dimensión pues resulta imprescindible el análisis sobre la cultura de cada escuela. Otro aporte tenemos en el artículo “La gestión educativa como factor de calidad en una

universidad intercultural”, sostienen que la gestión comunitaria “Promueve la participación de cada uno de los diferentes actores en la toma de decisiones dentro de la institución” (Álvarez, Ibarra y Miranda, 2013, p.152)”.

Casassus (1998), como especialista en Planificación y Gestión de la OREALC-UNESCO en el Seminario Taller Internacional Marcos conceptuales para el estudio de los cambios en la gestión de los sistemas educativos, en La Habana, al describir a la gestión comunitaria resalta “la aparición de nuevos actores sociales vinculados a la educación: las comunidades locales, los sectores productivos, políticos, sindicales, religiosos, etc., ha llevado al sistema a una definición social de la política educativa”.

Font y Ojeda (2015) en su estudio “La gestión comunitaria en la economía social y solidaria”, detallan que en el desarrollo de experiencias en gestión comunitaria se esboza una estrategia y se toma decisiones de manera conjunta entre las áreas involucradas que son la administración y la institución, sin embargo el protagonismo lo tienen las poblaciones organizadas, en quienes recae toda la responsabilidad de gestión .

Según la Ley General de Educación N° 28044, Título IV, en su artículo 52°: “La comunidad educativa está conformada por estudiantes, padres de familia, profesores, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros de la comunidad local”. Luego de elegir sus representantes integran el Consejo Educativo Institucional y participan en la formulación de los documentos de gestión.

Generalmente se cree que la participación comunitaria se reduce a la participación de los padres de familia con el aporte económico por derecho de APAFA en tiempos de matrícula a la participación física o manual en faenas institucionales, y no así en la toma de decisiones y procesos pedagógicos que desarrolla la institución educativa, a pesar de que la gestión educativa comunitaria es el proceso de involucramiento en la propia elaboración, ejecución, vigilancia y evaluación del Proyecto Institucional y sus respectivos resultados.

Calidad del servicio educativo

Sobre la calidad del servicio educativo la UNESCO (2000) precisa lo siguiente:

“El debate respecto a educación de calidad suele centrarse en aspectos curriculares. Aparecen aquí temáticas como pertinencia curricular, selección de

contenidos, áreas educativas, etc. Un documento referencial al respecto es el mundialmente conocido “Informe Delors” y que define cuatro pilares de la educación (se entiende, de calidad) para el siglo XXI: aprenderá conocer, aprender a ser aprender a hacer y aprender a vivir con otros. Más allá del intenso debate sobre concepciones curriculares en las cuales basar la calidad, este documento presenta una especie de “consenso “sobre puntos básicos y mínimos que una educación de calidad no puede dejar de lado”. (p. 78)

No obstante, destacados autores latinoamericanos han hecho mención a la ausencia de un debate sobre calidad situado y contextualizado en la realidad latinoamericana (Pronunciamento Latinoamericano por una Educación para Todos, 2000). Según lo mencionado por los autores, los elementos como el sentido comunitario, la multiculturalidad, la interculturalidad, la valoración de formas de reconocimiento y la aproximación a la realidad son esenciales y fundamentales en nuestros contextos, principalmente para las culturas de Latinoamérica, las mismas que deben tener mucha relevancia cuando se discute sobre el asunto de calidad educativa, ya que nos e debe dejar de lado la vivencia comunal y el contexto propio, es más debe ser el elemento que guíe para un concepción de calidad educativa.

En el ámbito educativo, Pérez (2012) definió calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes a ese tipo de servicio cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas o explícitas, de acuerdo con la norma ISO- 9000:2005. Según este autor, “calidad total en la educación es la conjunción de estrategias, técnicas, métodos y procedimientos, actitudes, creatividad y compromiso, dirección y liderazgo participativo orientados hacia la mejora continua de las funciones institucionales”.

Ortiz (2007) afirmó que el tema de calidad en educación es la “adecuación del ser” y del “qué hacer” de la educación, superior a “debe ser”, y para la educación superior se necesitaría evaluar, con la finalidad de medir el grado de respuesta hacia la comunidad y así establecer procesos críticos en las instituciones educativas (p. 34).

La educación es uno de los elementos esenciales en el desarrollo de los individuos y de las sociedades. Además de proveer conocimientos, enriquece la cultura, el espíritu y los valores que deben caracterizar a las personas (Trahtemberg, 2012a).

En el reciente informe sobre “educación de calidad para todos”, la Oficina

Regional de Educación para América Latina y el Caribe de

UNESCO (2000) plantea:

“Un sistema educativo de calidad implica elementos como obligatoriedad y gratuidad de la educación: condiciones fundamentales para asegurar el derecho a la educación; fortalecimiento de la escuela pública gratuita, única capaz de garantizar el derecho a la educación; el derecho a la no discriminación y a la plena participación; la equidad como una condición esencial de una educación de calidad, tanto en el acceso, como en los recursos y procesos educativos y los resultados; y, relevancia y pertinencia: ¿Educación para qué? ¿Educación para quién?” (p. 38).

Cruz Méndez (2001), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Mayor de San Simón de Cochabamba -Bolivia, con el tema “Participación comunitaria en la gestión educativa”. El objetivo principal de esta investigación fue describir la participación de la comunidad en la gestión de la educación. El tipo de investigación es explicativa, así mismo la finalidad del trabajo es aplicativa, por su naturaleza es de tipo cuantitativo. El nivel de investigación utilizada es explicativo y prospectivo. El diseño de investigación es no experimental. La población y muestra, considerado en esta investigación es 89 personas. Sobre la gestión comunitaria se menciona que la institución educativa limita únicamente a la actoría de los padres de familia y de pocas autoridades que se relacionan directamente con el qué hacer educativo. La tesis afirma que el papel activo que cumplen los miembros de la APAFA, recae en los varones, es decir que no hay participación femenina, en la toma de decisiones importantes, como en participación. Esto quiere decir, que la participación comunitaria es en su gran mayoría masculina.

Galindo Jiménez (2016), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Libre Bogotá – Colombia, con el tema “Propuesta Pedagógica de Gestión Comunitaria que Contribuya al Empoderamiento y la Formación de Capacidades y Ciudadanía en el Consejo Estudiantil del Colegio Sierra Morena, Sede a Jornada Tarde”. El objetivo principal de este trabajo es diseñar el proceso formativo del Consejo estudiantil que contribuya al Empoderamiento y la formación de Capacidades y ciudadanía, mediante la Escuela de Formación Institucional de líderes escolares EFILE. El tipo de investigación es explicativa, así mismo la finalidad del trabajo es aplicativa,

por su naturaleza es de tipo cuantitativo y cualitativo. El nivel de investigación utilizada es explicativo y prospectivo. El diseño de investigación es experimental. La población y muestra, considerado en esta investigación es 124 estudiantes. Se mostró que existe una demanda por cambiar el proceso de liderazgo escolar, con la finalidad de obtener una mayor representatividad, para ello era necesario un programa de empoderamiento escolar y la formación de líderes, ejercicio de la ciudadanía que mejore y anime a una convivencia escolar adecuada. Esta tesis desarrollada en la institución educativa Sierra Morena, permitió el desarrollo de una propuesta de gestión comunitaria, con énfasis de la participación de los estudiantes, poniendo en funcionamiento un espacio de formación de liderazgo, el cual animó el liderazgo participativo y responsable, por medio de estrategias activas.

Elliot Arias (2017), quien presentó un trabajo de investigación en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Perú, con el tema “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”. Cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. El tipo de investigación es descriptivo - correlacional, por su naturaleza ha empleado un enfoque cuantitativo. El nivel de investigación utilizada es explicativo. El diseño de investigación es experimental. La población comprende a personal directivo, profesores y estudiantes de las IE del nivel secundario de la provincia de Páucar del Sara Sara en la Región Ayacucho, en el año académico 2016. La muestra la constituyen 14 directores de las Instituciones Educativas de nivel secundario. Una de las conclusiones a la que derribó este trabajo de investigación es que al determinar la relación existente entre la variable gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, como resultado se estableció un índice de correlación muy significativo, por lo que se aceptó la hipótesis planteada. Al evaluar la relación entre la variable gestión educativa estratégica y la calidad de la formación de los docentes, se concluyó que existe un índice de correlación muy alto, de tal forma se acepta la hipótesis específica de la existencia de una relación significativa.

MATERIALES Y MÉTODOS

El distrito de Huancaray, fue creado por la Ley N°9910 del 07 de enero de 1961,

durante el gobierno de Manuel Prado Ugarteche.

Según el CENSO del 2017, el distrito de Huancaray cuenta con 3,753 habitantes y cuenta con un área total de 112,2 Km².

El distrito de Huancaray, se encuentra a 30 Km, al sur este de la provincia de Andahuaylas, en la coordenada: 13°46'15"S 73°32'12"O. La capital del distrito se encuentra a orillas del río que lleva su nombre, entre dos quebradas de topografía accidentada y escabrosa, tiene partes altas, cumbres, colinas onduladas, quebrada y valle profundo. Lo cual genera diversidad de microclimas, pisos ecológicos y paisaje natural. La capital como ciudad tiene viviendas centralizadas con los servicios básicos y una carretera de comunicación desde la provincia.

La lengua materna es quechua, pero de condición bilingüe con el castellano, la actividad principal de sus habitantes es la agricultura, siendo el maíz su principal producto.

El Proyecto Educativo Nacional al 2021, menciona que las instituciones educativas de nivel secundario deben garantizar la calidad para así brindar las oportunidades adecuadas de desarrollo a los y las adolescentes de nuestro país. Además, de establecer pautas y herramientas que permitan el adecuado desarrollo y acompañamiento del mismo.

El proyecto Educativo Regional de Apurímac, señala que en el nivel secundario debe garantizar el espacio óptimo para alcanzar las competencias y capacidades que deben desarrollar las y los adolescentes. Además, que se debe pensar en una educación técnica que dote de elementos para que los que egresen de la educación secundaria puedan enfrentar los retos fuera de la educación básica regular.

El distrito de Huancaray cuenta con 03 instituciones educativas de nivel secundario: Institución educativa Dos de Mayo, ubicado en la capital del distrito. Nuestra Señora de Asunción, ubicado en el centro poblado de Occocho, aproximadamente a 15 minutos de la capital del distrito. Roberto Zeballos Córdova, ubicado en el centro poblado de Mollepata, ubicado a 10 minutos de la capital del distrito.

En cuanto a la misión de estas tres instituciones educativas, las tres buscan ser instituciones que brindan una educación de calidad orientada a una formación

pertinente de sus estudiantes y desarrollo de competencias y capacidades adecuadas.

Sobre la visión, estas instituciones educativas al 2023 serán instituciones que garanticen una educación de calidad, también promoverán la identidad cultural y lingüística a partir del reconocimiento y promoción de los saberes locales.

Las 03 instituciones educativas de nivel secundario cuentan con directores nombrados por tres años, quienes asumen la responsabilidad de gestionar y garantizar la calidad de la educación para los adolescentes de esta zona.

En cuanto a la caracterización de estas tres instituciones educativas, las cuales tienen similares características, al estar en el mismo distrito, contar con los aspectos sociales, culturales y económicos, por ello, se caracteriza en tres aspectos: pedagógico, administrativo e institucional. En el aspecto pedagógico las tres instituciones cuentan con serias dificultades en la gestión de los aprendizajes, ya que el reporte de la Evaluación Censal de Estudiantes señala un bajo progreso, sin embargo, los docentes y directivos toman este reporte para poder mejorar y lograr que los estudiantes puedan alcanzar los estándares exigidos. En el aspecto administrativo, al ser instituciones educativas alejadas de la capital de la provincia de Andahuaylas, tienen infraestructuras poco adecuadas y deterioradas, aún el gobierno no ha establecido presupuesto, tampoco hay gestión de la autoridad local para mejorar las condiciones de las mismas, una de las instituciones educativas, el Dos de Mayo, está dentro del programa Jornada Escolar Completa y cuenta con personal administrativo, pero las dos restantes del distrito, no cuentan con personal que pueda ayudar a gestionar el aspecto educativo en su conjunto. Finalmente, sobre el aspecto institucional, existe una necesidad de aplicar adecuadamente los instrumentos de gestión educativa, además de una capacitación permanente del personal docente y la mejora del clima institucional.

Descripción de Métodos

Se detalla la descripción de métodos utilizados por cada objetivo específico, considerando:

La presente investigación se realizó durante el periodo de abril a diciembre del año 2019. Para establecer la influencia la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019, se describió mediante un instrumento que fue el cuestionario aplicado a 102 encuestados, de tal modo tener los datos para las variables

de estudio.

Las variables de esta investigación fueron la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en 03 instituciones educativas del distrito de Huancaray, los mismos que de acuerdo con los procesos de han descrito y analizado.

Con el objetivo de calcular la fiabilidad del cuestionario y establecer la influencia la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019, se utilizó “la medida de congruencia interna denominada Alfa de Cronbach” (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 208).

El Alfa de Cronbach se consiguió a través del programa estadístico SPSS, con el que se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1.

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo	0.789	24

Nota: Elaboración propia

Se observa que el Alfa de Cronbach fue de 0.789 para los ítems considerados en las variables. Al ser valores superiores a 0.7 se determina que la confiabilidad de los instrumentos es elevada para el procesamiento de los datos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de realizada la investigación y después de la recolección de datos, se procedió a realizar la prueba de hipótesis de manera individualizada.

Tabla 2. *Gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	8	7,8	7,8	7,8
Regular	94	92,2	92,2	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas aplicadas.

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 1 que el 92,2% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la gestión comunitaria es regular, mientras que el 7,8% considera que es mala.

Tabla 3.

Relación interinstitucional en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	14	13,7	13,7	13,7
Regular	88	86,3	86,3	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 2 que el 86,3% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019, consideran que la relación interinstitucional es regular, porque no existe comunicación entre las instituciones que trabajan en el ámbito educativo; mientras que el 13,7% considera que es mala, puesto que existe una comunicación deficiente entre el gobierno local y la institución educativa.

Tabla 4.

Proyectos de proyección social en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	17	16,7	16,7	16,7
Regular	85	83,3	83,3	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 3 que el 83,3% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que los proyectos de proyección social son regulares, mientras que el 16,7% consideran que son malas.

Tabla 5.

Relación de padres de familia en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	13	12,7	12,7	12,7
Regular	89	87,3	87,3	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 4 que el 87,3% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la relación de padres de familia es regular, mientras que el 12,7% consideran que es mala.

Tabla 6.

Comparación promedio de las dimensiones de la gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Promedio	Interpretación
Relación interinstitucional	2,74	Regular
Proyectos de proyección social	2,68	Regular
Relación de padres de familia	2,69	Regular
Gestión comunitaria	2,71	Regular

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los puntajes promedios evaluados en las dimensiones de la variable gestión comunitaria en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 evidencian que las dimensiones: Relación

interinstitucional, Proyectos de proyección social y Relación de padres de familia presentan una calificación promedio de 2,74; 2,68 y 2,69 respectivamente calificándolos como regulares.

Tabla 7.

Calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	5	4,9	4,9	4,9
Regular	97	95,1	95,1	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 6 que el 95,1% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 4,9% consideran que es mala.

Tabla 8.

Pertinencia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	7	6,9	6,9	6,9
Regular	91	89,2	89,2	96,1
Buena	4	3,9	3,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 8 que el 89,2% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la pertinencia de la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 6,9% consideran que es mala y 3,9% que es buena.

Tabla 9.

Equidad de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	20	19,6	19,6	19,6
Regular	81	79,4	79,4	99,0
Buena	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 9 que el 79,4% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la equidad de la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 19,6% consideran que es mala y 1,0% que es buena.

Tabla 10.

Eficacia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	20	19,6	19,6	19,6
Regular	82	80,4	80,4	100,0
Buena	0	0,0	0,0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 10 que el 80,4% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la eficacia de la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 19,6% consideran que es mala.

Tabla 11.

Eficiencia de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	43	42,2	42,2	42,2
Regular	45	44,1	44,1	86,3
Buena	14	13,7	13,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 11 que el 44,1% de los encuestados en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019 consideran que la eficiencia de la calidad de servicio educativo es regular, mientras que el 42,2% consideran que es mala y 13,7% considera que es buena.

Discusión de resultados

El propósito del presente trabajo de investigación trabajo es determinar la influencia de la Gestión comunitaria en la calidad del servicio en las instituciones educativas del distrito de Huancaray, de todas las funciones, actividades y las prácticas de la Gestión comunitaria se encuentran limitadas para organizarse con la comunidad educativa, lo que se establece el reconocimiento de las diferencias entre la participación de los actores de la comunidad dentro del ámbito educativo para reforzar la calidad del servicio educativo. Cabe indicar además que las instituciones educativas de nivel secundario deben responder al contexto actual de acuerdo a las necesidades que se presentan aproximándose a una comunidad de trabajo en equipo, con visión compartida creando y participando así para lograr repito un mejor servicio educativo.

Respecto a la hipótesis general del trabajo, la Gestión comunitaria se conecta directamente con la calidad del servicio en las instituciones educativas, de los que se ha identificado es que según el coeficiente de Spearman se obtiene un $\rho = 0,689$ el cual tiene un acercamiento con el estado de arte del presente trabajo $\rho = 0,691$ el cual concluye que existe una relación directa y positiva con la siguiente conclusión: Se precisa una relación directa y positiva entre las variables de estudio, las cuales son Gestión comunitaria y calidad del servicio en la institución educativa.

CONCLUSIONES

- Se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019.
- Se evidencia una relación directa y significativa entre la relación interinstitucional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019. Las comunidades educativas en un porcentaje considerable no tienen compromiso y conocimientos sobre el proceso participativo de gestión debido a que no se tiene un liderazgo directivo adecuado, teniendo en cuenta que se ha evidenciado baja participación de los actores educativos.
- Existe una relación directa y significativa entre los proyectos de proyección social y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, periodo 2019. Los mismos que influyen en el logro de los objetivos de la calidad educativa.
- La relación de padres y madres de familia y del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Huancaray – Andahuaylas, es directa y significativa.

REFERENCIAS

- Alvarado, S. y Carreño, M. T. (2007). *“La formación ciudadana: una estrategia para la construcción de justicia”*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, n° 5, Colombia.
- Aguerrondo, I. (2009) *La escuela como organización inteligente, (Primera edición)*. Argentina: Editorial Troquel.
- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. Lima: UPSMP. ISED.
- Caballero Romero, A. (2000). *Metodología de la investigación científica : diseños con hipótesis explicativas*. Lima - Perú: Udegraf.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014a). *Metodología de la investigación (6.a ed.)*. México: McGraw-Hill Education.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014b). *Metodología de la investigación (6.a ed.)*. McGraw-Hill Education.
- MINEDU. (2012). *Marco de Buen Desempeño Docente*. Recuperado 29 de mayo de 2015, a partir de <http://www.perueduca.pe/documents/60563/ce664fb7-a1dd-450d-a43d-bd8cd65b4736>
- Mogollón de Gonzáles, A. (2004). *Modelo para la supervisión educativa en Venezuela*. *Revista Ciencias de la Educación*, 1(23), 29-46.
- UNESCO. (2007). *Educación de Calidad para Todos: un asunto de derechos humanos*. Santiago: Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO).
- UNESCO (2011) *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura. Tomado De www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf el 22-12-11.
- Valderrama Mendoza, S. (2000). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica (1.a ed.)*. Lima: San Marcos.