



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una
institución educativa pública de Ferreñafe - Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Cieza Cubas, Juanita Esther (orcid.org/0000-0002-5318-3299)

ASESOR:

Dr. Heredia Rojas, Felix Vicente (orcid.org/0000-0003-2857-8704)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles.

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a Dios por guiarme, y brindarme salud en todo momento. A mis dos ángeles en el cielo (mi abuelita y mi novio) que, aunque no estén presentes físicamente, siempre vivirán en mis recuerdos en mi corazón. A mi hija, por ser mi impulso para seguir adelante. Dedico este trabajo a mi docente, por sus aportes prácticos y enseñanzas para complementar mi estudio.

Cieza Cubas, Juanita Esther

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la salud que me brinda, por las fuerzas para luchar por mis metas, y sobre todo por cuidarme en todo momento. También, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional y por sus consejos para cumplir mis metas. Asimismo, agradezco a mi docente por la paciencia y enseñanzas.

Cieza Cubas, Juanita Esther

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
VI. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXO	37

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable compromiso de gestión educativa	20
Tabla 2. Nivel de la variable servicio educativo	20
Tabla 3. Prueba de normalidad de Shapiro - will	21
Tabla 4. Correlación de Pearson	22
Tabla 5. Correlación de Pearson entre la retención anual de los estudiante y el servicio educativo	22
Tabla 6. Correlación de Pearson entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo	23
Tabla 7. Relación entre el compromiso de gestión escolar y el servicio educativo	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema de la investigación.....	14
--	----

Resumen

En la presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre compromisos de Gestión Escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, teniendo por enfoque cuantitativo, tipo de estudio fue básica, nivel correlacional y diseño no experimental – transversal; la población de estudio estuvo conformada por 16 docentes de la institución y la muestra fue compuesta por 16 docentes de la presente institución educativa, empleando la técnica de una encuesta y por instrumento un cuestionario que fue valorado por una escala de Likert. Se logró tener por resultados de estudio que el nivel de la variable compromiso de gestión escolar tuvo un nivel medio con un 43, 8%, y evaluando la variable servicio educativo presentó un nivel bajo con un 50%. Concluyendo, que, si existe una relación entre el compromiso de gestión escolar y el servicio educativo, debido que se realizó la prueba estadística de Pearson porque los datos si se distribuyen de manera adecuada, logrando obtener un puntaje de significancia del 0,035 siendo un puntaje inferior a p valor del 0,05, optando por aceptar la hipótesis del investigador rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: *Compromiso, gestión escolar, servicio educativo, calidad del servicio*

Abstract

In the present investigation, the general objective was to determine the relationship between commitments of School Management and the educational service in a public educational institution of Ferreñafe - Lambayeque, having a quantitative approach, type of study was basic, correlational level and non-experimental design - cross-sectional; The study population was made up of 16 teachers from the institution and the sample was made up of 16 teachers from the present educational institution, using the technique of a survey and a questionnaire instrument that was assessed by a Likert scale. It will be modified by study results that the level of the educational management commitment variable had a medium level with 43.8%, and evaluating the educational service variable presented a low level with 50%. Concluding that, if there is a relationship between the commitment of school management and the educational service, because the Pearson statistical test was carried out because the data is properly distributed, achieving a significance score of 0.035 being a lower score at p value of 0.05, choosing to accept the researcher's hypothesis by rejecting the null hypothesis.

Keywords: *commitment, school management, educational service, service quality*

I. INTRODUCCIÓN

En este proceso de globalización, muchas de las instituciones educativas a nivel internacional se encuentran en la búsqueda de mejorar constantemente la calidad en la entrega de sus servicios. Como es el caso de Cuba, en donde , uno de los principales problemas es el nivel de atención a sus usuarios, evidenciando la ausencia de planificación al momento de proponer sus modelos de enseñanza, manifestándose en la actualidad debido al tipo de enseñanza semipresencial ,ya que son pocos los docentes que se adaptaron a estos cambios, siendo considerado un reto para el sector educativo (Jiménez, 2021). Asimismo, de acuerdo a la problemática observada mundialmente se indica que muchos de los gestores de las instituciones educativas no se identifican con la realidad actual de sus estudiantes, debido a las ausentes coordinaciones entre docentes y directivos para, identificar las deficiencias de sus estudiantes, con un 76% se percibe la ausencia de materiales o herramientas de apoyo que permita el oportuno desarrollo de las actividades planificadas y cumplir con el total de expectativas que ayuden a lograr los resultados esperados. En esa misma línea, evaluando la realidad problemática en diversos países latinoamericanos, entre ellos México, los autores García & Juárez (2018) , señalan que diversas instituciones presentan un débil compromiso de gestión escolar, evidenciando deficiencias en la planificación de sus actividades, sobre todo porque no adaptan sus mallas curriculares a las exigencias y necesidades del sector.

En este sentido, el Perú no es ajeno a la presente problemática, debido a que las instituciones educativas muestran una débil gestión de su compromiso escolar, enfocado en las dos partes intervinientes ,tanto con la plana docente ,como en sus estudiantes, al evidenciarse una ausencia de planificación sobre el proceso de aprendizaje (Berajano, 2018). Asimismo, Gutiérrez (2018) manifiesta que las instituciones educativas en el país, poseen bajos niveles de compromiso de gestión escolar, sobre todo porque no cuentan con una ruta académica que permita la interacción constante con cada uno de los involucrados. También, se observó la ausencia de mecanismos de control y seguimiento del compromiso, que posee la plana docente, evidenciándose el débil conocimiento que tienen los docentes sobre los aspectos generales de la institución, hasta la carencia de motivación,

dificultando el cumplimiento de la visión y misión de las instituciones educativas (Hara, 2020). Por otra parte, Ninacondor (2019) detalla que la débil compromiso de gestión escolar en las instituciones educativas, se debe por la ausencia de planificación en sus actividades, una ineficiente organización por parte de los directivos en el control y cumplimiento de las actividades escolares planificadas, limitaciones en la atención de las necesidades de su personal y estudiantes, impidiendo el cumplimiento oportuno de sus metas institucionales, entre ellas ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios y mejorar el nivel de enseñanza en sus estudiantes.

Evaluando la realidad problemática en nuestra región específicamente en Lambayeque, presentó la misma problemática de la investigación, según Loconi (2021) que las instituciones educativas no son ajenas a la necesidad de mejorar la calidad educativa, generada por un servicio educativo inadecuado, manifestándose que debido a los bajos niveles en la valoración del servicio se registró un incremento de la deserción o en una posible disminución en las matrículas, siendo una de las principales razones la débil gestión de compromiso escolar por parte de los responsables de la institución educativa.

Cabe indicar, que entre las instituciones afectadas por el débil compromiso de gestión escolar es una institución educativa que desarrolla sus actividades en la provincia de Ferreñafe, detallando que entre los principales efectos negativos que se vio reflejado es el bajo índice de satisfacción por el servicio percibido, generando un número significativo de estudiantes que desertaron. Esto se debió porque los responsables de la institución no contaron con una oportuna planificación de acuerdo a las necesidades; asimismo, se identificó la ausencia de interacción entre docente y el director de la institución. También, se evidencia la carencia de apoyo hacia los docentes teniendo limitada comunicación en la parte directiva, observándose toma de decisiones individualizadas, sin la consideración de las recomendaciones dadas por la plana docente. Y se identificó la ausencia de estrategias que permita motivar a los docentes en la mejorar la identificación con la institución y con ello el compromiso para el cumplimiento de las funciones establecidas.

Por tanto, se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre compromiso de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque?

Del mismo modo, la investigación se justificó teóricamente en la medida que se emplearán las diversas posiciones de autores, fuentes literarias, e indicadores de medición; sirviendo como aporte para mejorar el conocimiento y fundamentación del significado sobre las variables de estudio, reconociendo la medición sobre el compromiso de gestión escolar y el servicio educativo, por otro lado se justificó de manera práctica, en la medida que permitió conocer cuál es la situación actual que posee la institución educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque, con respecto a la influencia y el tipo de relación que posee cada una de las variables, siendo un factor de decisión para la creación de un plan de acción que permita el trabajo en equipo entre docente – directivos y alumnos que ayude a tener un mayor nivel de compromiso. También se justificó de manera metodológica porque se consideró los diversos aspectos de metodología de la investigación científica. Según los fundamentos de Arias (2021) indica que permitió la definición del tipo y diseño de estudio y servirá como guía a las futuras investigaciones, además se justificó de manera social, en la medida al análisis de los resultados, se reconoció cuáles son las dimensiones con mayor nivel bajo, con el propósito de mejorar el nivel del servicio educativo.

De la problemática anteriormente descrita, se desprenden los siguientes objetivos general, establecer la relación entre compromiso de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, y por objetivos específicos ,identificar el nivel de relación entre el progreso anual de aprendizajes de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque; asimismo, precisar el nivel de relación entre la retención anual de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe - Lambayeque y por último, definir la relación entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque. Así mismo, tuvo por hipótesis de investigación la siguiente H_1 : Si existe relación entre compromiso de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe - Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Analizando los antecedentes de la investigación se hizo una ardua búsqueda de estudio en los principales repositorios de revistas indexadas y de universidades que poseen relación a las dos variables, tanto a nivel internacional, nacional y local. En un ámbito internacional, según Miguel (2020) en su tesis sobre la evaluación del servicio educativo en tiempos de pandemia teniendo por objetivo analizar el nivel educativo, con una muestra 49 padres de familia, definiendo por tipo de estudio básica, y diseño no experimental y se aplicó una encuesta. Tuvo por resultados, que el 47% de la muestra de estudio afirman que los servicios educativos se encuentran en un nivel medio señalando que necesitan aplicar estrategias que permitan mejorar la situación problemática. Concluyendo que, debido a la alta exigencia educativa, la planificación educativa es un proceso estratégico institucional que facilita brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

Del mismo modo, Ceballos & Saiz (2021) en su investigación realizada en España sobre la importancia de un servicio educativo de calidad, tuvo por objetivo analizar el nivel de servicio educativo, definiendo tener por tipo de estudio básica, y diseño no experimental; asimismo, se identificó por población de estudio y muestra de 46 estudiantes del 2 grado de primaria, aplicando por instrumentos la ficha de observación. Teniendo por principales hallazgos que 54% de los estudiantes se encuentran insatisfechos con la enseñanza adquirida, y que el 48% menciona que la gestión de la institución no se realiza de manera oportuna. Concluyendo, que se percibe un bajo nivel de calidad de servicio, encontrándose insatisfecho su plan estudiantil.

Asimismo, se encontraron las siguientes investigaciones a nivel nacional entre ellas se detalla la tesis según Sánchez (2022) sobre los compromisos de gestión escolar en una institución educativa en Piura, definió tener por objetivo general analizar el nivel de compromiso de gestión escolar, teniendo por tipo de estudio básica y nivel no experimental. Y se tuvo por muestra de estudio 62 directores de la región a los que se les aplicó un cuestionario compuesto por 18 preguntas valoradas en una escala de Likert. Logrando tener por principales

resultados que el 90.3% se cuenta con un eficiente nivel de compromiso de gestión escolar, señalando que el 67% si están interesados en las mejoras educativas, 85% si realizan mejoras en el sistema educativo, 93% si aplica estrategias para contar con un ambiente y condiciones de trabajo asertivas, para el oportuno trabajo de sus colaboradores y confort de sus estudiantes. Concluyendo que, el compromiso de los directivos permitirá promover un trabajo coordinado con la plana docente para las mejoras constantes en el proceso de enseñanza.

Por otro lado, el autor Huarcaya (2021) sobre el compromiso de gestión escolar con el propósito de tener un mayor nivel de calidad de servicio en una institución educativa en Chaclacayo, tuvo por objetivo validar la relación entre el compromiso de gestión escolar y la calidad del servicio, se tuvo por resultados, con un 83.9% un nivel regular de compromiso de gestión escolar y con un 65% un nivel regular de calidad del servicio, tuvo por resultados que se analizó la relación las dimensiones del compromiso de gestión escolar teniendo una relación alta por tener un puntaje de significancia del 0,002, y con un coeficiente del 0,75, y si se relaciona de manera baja con la dimensión cumplimiento con la calendarización por tener un p valor del 0,000 y coeficiente de correlación del 0,342. Concluyendo, que sí existe una relación entre las variables, por tener una significancia de Pearson del 0.000, y por coeficiente de correlación del 0.501.

Además, Anchelia et al. (2021) en la investigación que tuvo por objetivo general determinar la relación entre calidad del servicio educativo y el compromiso de gestión organizacional en una institución educativa en Lima, se tuvo por tipo de estudio básica, y diseño no experimental, teniendo por muestra de estudio 88 docentes, y se aplicó dos cuestionarios. Teniendo por resultados, con un 58% un nivel bajo de calidad de servicio educativo y con un 47% un compromiso de gestión escolar deficiente, el presente autor analizó la relación que existe las dimensiones de la variable compromiso de gestión escolar con la variable calidad, identificando que entre la dimensión progreso anual se identificó que si existe una relación muy alta con la variable al haber obtenido un puntaje de de significancia de 0,002 siendo un p valor menor al 0.05 y por

tener un puntaje de correlación de Pearson de 0,801, analizando la relación entre la dimensión retención anual de estudiante se encontró que si existe una relación positiva y alta por tener una significancia de 0,000 y por tener un puntaje de Pearson de 0,743, del mismo modo, analizando la relación que se tuvo entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo, si existió una relación muy alta por tener un puntaje de significancia de 0,032 y por tener puntaje de correlación de Pearson del 0.920. Concluyendo que si existe una correlación positiva alta porque tener un puntaje de significancia de 0.00 y por coeficiente de Rho de Spearman de 0.78.

También, en la investigación realizada por Salazar (2021) que habla sobre la gestión directiva y el servicio educativo en una Institución del Callao, tuvo por objetivo de investigación determinar la relación entre ambas variables de estudio, definiendo tener un enfoque cuantitativo y diseño no experimental - correlacional; asimismo, se reconoció emplear por muestra los mismos 61 docentes, a los que se aplicaron un cuestionario, empleando el modelo Servqual para la medición del estado actual del servicio educativo estando. Teniendo por resultados sobre el análisis estadístico, se encontró una relación significativa por haber obtenido un puntaje de significancia del 0.00 y por tener un Rho de Pearson del 0.064, se concluyó, que si existió una relación mediana entre las variables de estudio.

Del mismo modo, Raymundo (2019) la presente investigación tuvo por objetivo medir la relación que posee el compromiso de gestión escolar y la calidad del servicio educativo, indicando tener por enfoque de estudio cuantitativo y nivel de estudio correlacional, aplicando una encuesta a 223 estudiante. Teniendo por resultados que, si existe una relación significativa por aplicar un Chi cuadrado para encontrar la relación, logrando obtener un puntaje de 0,000 aceptando la hipótesis del investigador y rechazando la nula, del mismo modo, el investigador, y dio respuesta a sus objetivos específicos porque hizo la prueba de relación entre las dimensiones de la variable servicio educativo con la variable gestión del compromiso de gestión escolar Se llegó a la conclusión que si existe una relación positiva y alta entre las variables de estudio por tener un puntaje menor a 0,05.

En esa misma línea, Gutiérrez (2018) en su investigación que explica sobre la gestión organizacional y los compromisos de gestión escolar en un institución educativa en Tacna definió tener por objetivo general determinar la relación entre ambas variables de estudio, empleando un tipo de estudio básico, nivel correlacional y diseño no experimental, con una población de 30 docentes y por muestra los mismos 30 docentes, ejecutando por técnica de recolección de datos una encuesta compuesta por 22 ítems, que permitió medir las dos variables de estudio. Obteniendo como resultado un 40% de compromiso de gestión escolar, por lo cual, el 36.3% afirma que es debido a que no cuentan con un plan de trabajo, el 43% por no tener un reglamento interno, y el 67.4% por un débil clima laboral. Concluyendo, que en la realización del análisis estadístico se observó la existencia de la relación que se obtuvo por puntaje de significancia del 0.00 y por tener un coeficiente de correlación de Rho de Pearson del 0.974.

Por otra parte, el autor Lactahuamán (2018) habló sobre los Compromisos de Gestión Escolar y calidad del servicio educativo en una UGEL de Lima, señalando por objetivo general identificar la relación significativa entre las variables de estudio, utilizando un tipo de estudio correlacional y diseño no experimental. Asimismo, tuvo por población de estudio 24 docentes y por muestra 24 docentes de la presente institución educativa a los que se les aplicó una encuesta que estuvo conformada por 24 preguntas cerradas. Teniendo por resultado que el compromiso de gestión escolar se ubicó en un nivel bajo, representado por un 49% y un 51% en un nivel regular la calidad del servicio educativo. Concluyendo que se realizó un análisis estadístico de Spearman teniendo una relación baja entre las variables de estudio por tener un puntaje menor a 0.05 siendo un p valor del 0.001 obtenido de la prueba estadística.

Arévalo (2018) tuvo por objetivo general medir la calidad de servicio que posee una institución educativa en Lambayeque, para ellos se tuvo por enfoque de estudio cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, definiendo por población de estudio a 345 estudiantes y por muestra los mismos, a los que se aplicó por técnica una encuesta y por instrumentos un cuestionario que estuvo conformada por 20 ítems que fue valorado por una escala de Likert. Teniendo por principales resultados, que el 46% señaló que posee un servicio educativo

deficiente, debido que los docentes no cuentan con las habilidades necesarias para mejorar el proceso de enseñanza, y que los responsables de la institución tienen un débil interés en atender sus principales necesidades. Concluyendo, que las presentes instituciones no cuentan con el servicio oportuno para cubrir con el total de las expectativas de los estudiantes.

Para conocer más sobre las variables de estudio se analizaron diversas teorías sobre gestión de compromiso de gestión escolar, según el Ministerio de Educación (2021) manifestando que son aquellas acciones que una entidad educativa realiza para poder asegurar un adecuado desarrollo de las actividades, planificando las actividades, distribuyendo de manera oportuna los recursos y dirigir el personal encargado. Asimismo, según Espino et al. (2020) que faciliten la toma de decisiones que promueva el cumplimiento de los objetivos institucionales; esto se interpreta, es un proceso que permite a la institución direccionar sus acciones hacia el cumplimiento de las metas trazadas en función a misión y la visión.

Los compromisos de gestión sirven para orientar el accionar de las instituciones educativas, debido que tendrán por objetivo generar mejoras constantes en beneficios de su comunidad estudiantes, indicando que gestionará proyectos para promover el aprendizaje continuo (Saracostti, et al. 2019). Según Rahmadani & Kurniawati (2021) indican que es el conjunto de acciones que la institución educativa realizará se deberá centrarse en los diversos compromisos que asegure el cumplimiento de los logros establecidos, buscando siempre la continuidad de sus actividades de aprendizaje del total de estudiantes. También, se observó la planificación de cada una de sus actividades, resguardando la permanencia de un clima oportuno entre los colaboradores, realizando un acompañamiento constante para mejorar la práctica pedagógica (Hernan, 2022).

Hernán (2022) señala que los compromisos de gestión educativa permiten a la presente institución reconocer sus responsabilidades, sobre todo a fomentar la participación activa de las personas involucradas, que facilite el trabajo en equipo y que el recurso humano pueda identificar las metas institucionales. Otros de los autores analizados, se encontró a Huaranga (2018), considera que el compromiso de gestión escolar es aquel componente importante que permitirá a

los responsables de la institución educativa poder organizar sus funciones, y poder dar seguimientos a sus procesos administrativos. Del mismo modo, según Sandoval et al, (2018) con el objetivo de favorecer el trabajo en equipo, facilitando el acceso a la comunicación y diálogo abierto entre las principales autoridades e involucrados.

Entre las teóricas básica consideradas se citó a la de gestión administrativa de Frederick Taylor, señalando que es cuando una organización busca la adecuada planificación, organización, dirección y control; esto se refiere, a la planificación de las actividades que ayuden a la adecuada distribución de las tareas, y sobre todo en verificar el cumplimiento de las metas propuestas, que facilite obtener un mayor desempeño en base a la misión y visión de la institución. Esta teórica facilita el compromiso y las organizaciones constantes en cada uno de los involucrados, que se logre obtener el total de esfuerzos planificados, y permita el seguimiento de cada una de las actividades se realicen acorde a plan propuesto (Gómez & Topete, 2018).

Según Huaranga (2018), entre los principales compromisos que poseen las instituciones educativas tanto en privadas como públicas, tenemos las siguientes dimensiones de estudio: son aquellos puntos o criterios que se debe considerar para permitir evaluar el comportamiento de una variable. También, según Sales et al. (2022) indicando que para medir la variable se debe conocer la conceptualización, y formas de valorar el desarrollo en su estado natural, del mismo modo se analizó los diversos autores que ayudaron a definir la forma de medir la variable compromiso de gestión escolar como se detalla a continuación:

En la primera dimensión progreso anual de los aprendizajes de estudiantes: Que tiene como objetivo mejorar los resultados del año anterior, planteando estrategias y acciones que permita fortalecer el aprendizaje, y los estudiantes terminen satisfactoriamente su año escolar. En la segunda dimensión, retención anual e interanual de los estudiantes: Que tiene como objetivo mantener la cantidad de estudiantes matriculados al inicio del año escolar, monitoreando que las asistencias de los estudiantes sean constantes y hacer un seguimiento. También, en la tercera dimensión. Cumplimiento de la calendarización planificada: Que tiene como objetivo realizar las actividades planificadas durante

el año escolar vigente, en la promueva las coordinaciones entre responsables (directivos) y docentes para logren cumplir con sus metas trazadas en el tiempo establecido. Del mismo modo, en la cuarta dimensión. Acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica constante: manifiesta que consiste que el personal docente de la institución educativa realiza constante seguimiento al alumno y/o padre de familia que requiere algún requerimiento, sobre todo para conocer constantemente el estado en que se encuentra el estudiante, esto facilitará mejorar el aprendizaje académico. Y en la quinta dimensión que es la Gestión de la convivencia escolar en la Institución Educativa: son aquellas acciones que permite la adecuada interacción entre alumnos y plana docente, que fomente la comunicación, el respeto, y entre otros valores que siempre ayude a resguardar la integridad de cada uno de las partes.

De la misma manera, según Gómez & Topete (2018) hace referencia que para la obtención de un adecuado compromiso de gestión educativa, es aquel proceso de enseñanza que facilita la planificación de cada una de las actividades de la institución educativa, porque ayuda a promover de manera oportuna el aprendizaje a través de la realización oportuna de sus actividades. Por tanto, se hace referencia que se consideró cuatro principios importantes, el primer principio es la innovación la cual hace referencia cuando la institución adapta sus actividades de acuerdo a las necesidades de su recurso; por segundo principio se tiene a la calidad, señalando que es cuando se busca que los docentes desarrollen sus funciones adecuada bajo los lineamientos establecidos por las entidades, y que cumplan con las exigencias propuesta por el usuario (Bozok, 2022).

Por su parte, para comprender el significado de servicio educativo según García (2018) señala que es aquella percepción que tienen los estudiantes y plana docente sobre la realización de acciones que permita facilitar el cumplimiento de los objetivos, consistiendo en un conjunto de acciones que permita la continuidad del proceso del proceso de aprendizaje, sobre todo al momento de atender los requerimientos y dudas en el tiempo establecidos, mediante el uso oportuno de los materiales educativos e instalaciones de la institución educativa. También, Silva et al. (2021) la calidad educativa es aquella

característica que permite validar que el cumplimiento de los requerimientos solicitados por la entidad responsable, siendo considerado como un derecho que tiene toda persona tiene buscando siempre brindar las mejores características y estándares, con la finalidad poder cumplir con los objetivos instituciones. Cabe recalcar, que según García (2018) que la calidad deberá ser considerado como un eje fundamental que ayudará a cumplir con los objetivos nacionales, siendo gestionado por cada uno de los gobiernos locales y entidades responsables, indicando que es de suma importancia la realización de alianzas estratégicas que permitan fomentar una labor pedagógica asertiva de acuerdo que se trate de orientar a las necesidades del estudiante para obtener mejores resultados.

De acuerdo, a Sánchez (2021) define como servicio educativo a todo el conjunto de actividades que se realiza en el proceso de enseñanza, que permitirá a los estudiantes valorar la percepción del servicio. Esto permitirá la medición del desempeño del personal docente, administrativo y directivo, debido que se percibirá todo el trabajo que realiza para poder obtener los logros esperados (Bravo, 2019).

Cabe precisar, que la calidad es un indicador fundamental para poder conocer la percepción del usuario, valorando todo el esfuerzo físico y de conocimiento de cada uno de los colaboradores, indicando que si las instituciones aprenden a mantener en óptimas condiciones este indicador permitirá tener un mayor nivel de competitiva y con ellos le añadirá un valor a la imagen institucional. Según Amaru (2021) hace referencia que la calidad educativa toma la teoría denominada calidad total, según el enfoque dado por Lewis y Mitchel señalando que es una filosofía de trabajo que busca el desarrollo adecuado de las funciones, es decir, permitir el cumplimiento de las actividades de la manera más eficiente y oportuna, lo cual ayudará a lograr las metas asignadas.

La calidad del servicio educativo permitirá crear un valor diferenciador y ofrecer un trato personalizado, sobre todo para mejorar la percepción del usuario sobre la institución, siendo de suma importancia que toda organización pueda mejorar sus procesos con la finalidad de poder atender el total de las necesidades en el tiempo prometido y bajo las mejores condiciones (Amaru,

2021). Para, Ramírez & Tesén (2022) hace referencia la importancia de un servicio educativo de calidad, es aquel servicio que permite mejorar el proceso de atención haciendo uso adecuado de los recursos, buscando facilitar la relación con el estudiante, generando un vínculo entre docente – alumno.

García et al. (2018) se hace referencia que la calidad se considera como una filosofía de trabajo, que permite a las organizaciones educativas, planificar sus actividades de acuerdo a las necesidades del estudiante, teniendo en consideración las políticas establecidas, sobre todo la realización oportuna de sus principales tareas, mediante el cumplimiento de los procedimientos trazados. Cabe indicar, que para que una institución educativa tenga una adecuada calidad del servicio, siendo de gran importancia que la plana docente alinea sus acciones al cumplimiento de los objetivos instituciones, sobre todo porque ayudará atender las necesidades presentadas en sus usuarios (Gadea & Morquecho, 2018).

De la misma manera, Santos & Ruiz (2020) indican que la calidad educativa es aquella percepción que el estudiante valora sobre todas las actividades desarrolladas por la presente institución; asimismo, Vilá et a. (2019) manifiestan que la calidad del servicio, es aceptar la manera de cómo realiza el personal docente y directivo cada uno de las secciones y plan de trabajo que facilitó el cumplimiento de los objetivos. También, se hace referencia según Schnettler (2018) expresa que esta percepción no solo afecta a los estudiantes sino a los familiares, debido que evaluará el desempeño en un determinado periodo.

Del mismo modo, Barragán et al. (2021) hace referencia que la calidad del servicio educativo puede ser medido mediante la valoración del modelo SERVQUAL la cual hace referencia que está compuesta por cinco dimensiones, entre ellas tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, y seguridad, que facilitará las mejoras de la entrega del servicio y a la regulación de los procesos administrativos, la cual permitirá la evaluación de las capacidades docente, en base a la percepción del estudiante. Asimismo, para la medición de la calidad del servicio según el MINEDU expresa que será medido mediante el modelo ServQual que está dado por cinco dimensiones claves:

Elementos tangibles, Confiabilidad, capacidades de respuesta, empatía, y seguridad.

Para mayor detalle según Barragán et al. (2021) expone tener cinco dimensiones claves, como es la primera dimensión es elementos tangibles: es aquella infraestructura, y parte visible; es decir, son las instalaciones y equipamientos intervinientes, en la cual se desarrolla las actividades, u ofrece el servicio. Es aquella presentación y condiciones del ambiente de trabajo que ayudará a obtener un mayor nivel de confort al usuario durante toda la entrega del servicio, la segunda dimensión es confiabilidad es aquella capacidad que tiene la presente institución en la que permite transmitir un alto nivel de confianza, este término es expresado al momento de brindar la información la cual será de manera clara y coherente; así como, de fácil entendimiento (López & Linares, 2021).

La tercera dimensión, se tiene a la capacidad de respuesta, es el nivel de respuesta que tiene una persona para atender el total de requerimientos asignados, sobre en ofrecer un servicio en el tiempo prometido, es aquella capacidad que tendrá el colaborador para poder dar respuesta ante las dudas, interrogantes, y requerimientos de manera asertiva (Gómez, Fernández, & Hernández, 2021). También se hace referencia a la capacidad que tendrán los docentes para manejar diversos escenarios y situaciones conflictivas, dando alternativas de solución asertivas, la cuarta dimensión es la empatía es aquella capacidad que posee los colaboradores, en la que brindan un trato oportuno que facilitará el vínculo entre personal – usuario, indicando que es la valoración que posee tiene sobre la manera y forma de atención ante los requerimientos de la manera más cordial (Mella & Quiroga, 2022). Cabe señalar, que el servicio se debe realizar de forma personalizada para cubrir con el total de requerimientos, y la quinta dimensión es la seguridad, es aquella percepción que el usuario tiene sobre satisfacer las necesidades en un ambiente confiable, y segura (Nuñez et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque según Arias & Covino (2021) indica que los resultados fueron representados por números, debido que al aplicar los instrumentos de recolección de datos como es el caso de los cuestionarios se logrará obtener datos porcentuales para conocer la situación problemática y permitió dar respuesta a los objetivos propuestos.

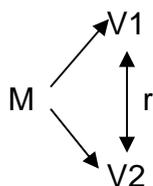
El tipo de estudio fue básica, según Hernández (2018) detalla que es cuando un estudio emplea las fundamentaciones teóricas para crear un nuevo conocimiento, en la que permitió conocer la situación problemática; esto se refiere que mediante el conocimiento sobre las variables como es el caso del compromiso de gestión escolar y servicio educativo que permitió conocer la realidad de institución de estudio.

Asimismo, es de nivel correlacional porque se permitió conocer la relación existente entre las variables de estudio; es decir, en la investigación se determinó la relación entre el compromiso de gestión escolar y servicio educativo (Arroyo, 2020).

El diseño de la investigación, según Hernández (2018) manifiesta que es no experimental porque el investigador no intervino de manera directa en el cambio de la realidad problemática o en el comportamiento de las variables de estudio; es decir, solo se realizó el recojo de la información para diagnosticar la situación actual de una Institución Educativa de Ferreñafe. Y se determinó ser de corte transversal, porque el recojo que se realizó por única vez al inicio de la investigación.

El esquema del diseño de la investigación es:

Figura 1. Esquema de la investigación



Leyenda:

M: Muestra

V1. compromiso de gestión escolar

V2. Servicio educativo

r. Relación

3.2. Variables y operacionalización

Operacionalización de las variables (ver anexo 1).

Variable 1: Compromiso de gestión escolar

- **Definición conceptual:** Hernán (2022) manifiesta que el compromiso de la gestión escolar sirve para orientar el accionar de las instituciones educativas, debido que tuvo por objetivo generar mejoras constantes en beneficios de su comunidad estudiantes, indicando que gestionará proyectos para promover el aprendizaje continuo.

- **Definición operacional:** el compromiso de gestión escolar, permiten a la presente institución reconocer sus responsabilidades, sobre todo a fomentar la participación activa de las personas involucradas, mencionando esto facilitará el trabajo en equipo y que el recurso humano se puede identificar con las metas institucionales.

- **Dimensiones:** progreso anual de los aprendizajes de estudiantes, retención anual e interanual de los estudiantes, cumplimiento de la calendarización planificada, acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica constante, y la gestión de la convivencia escolar en la Institución Educativa.

- **Indicadores:** Los indicadores son un conjunto de ítems que permiten medir las dimensiones de estudio, de acuerdo a un tema específico, siendo los indicadores considerados los que muestran en el anexo 1.

Variable 2: Servicio educativo

- **Definición conceptual:** según García (2018) es aquella percepción que tiene los estudiantes y plana docente sobre todo el procesos enseñanza-aprendizaje, la cual consisten en un conjunto de acciones que asegura la calidad de enseñanza que son impartidas en cada una de las secciones de aprendizaje, también al momento de atender los requerimientos y dudas en el tiempo establecidos, mediante el uso oportuno de los materiales educativos e instalaciones de la institución educativa.

- **Definición operacional:** es aquella característica que permite validar que el cumplimiento de los requerimientos solicitados por la entidad responsable, es aquella percepción que tiene un usuario sobre toda la experiencia del servicio, desde la recepción hasta la entrega y/o atención del requerimiento.

- **Dimensiones:** elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, y seguridad.

- **Indicadores:** son el conjunto de ítems o características medibles que ayudaron a conocer el comportamiento de las dimensiones de una variable como se muestra en anexo 1.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

- Población:

Ventura (2017) expresa que la **población**, es aquel grupo de personas que permite a delimitar la presente investigación. Por tanto, la población de estudio que se consideró a 16 docentes de la institución antes mencionada.

- Criterios de inclusión:

Según Arias & Covino (2021) hace referencia que son aquellos ítems que se consideró para seleccionar a los sujetos como parte de la muestra, siendo las que se mencionan a continuación:

Ser docentes de tiempo completo del nivel primario y con 1 año de experiencia.

- **Criterios de exclusión:**

Según Arroyo (2020) detalló que son aquellas características que genera la exclusión de los sujetos de estudio para ser considerado como parte de la muestra, siendo los siguientes:

Todos los docentes de medio tiempo, del nivel secundario, que cuenten menor a un año de experiencia, y por último que laboren en otras instituciones entre ellas privadas en el distrito de Ferreñafe.

- **Muestra:**

Según Arias & Covino (2021) indicaron que son aquellas personas que ayuda a conocer el comportamiento de la variable, el tipo de muestra que se consideró es finita, señalando que son los mismos 16 docentes del nivel primaria.

- **Muestreo:**

Según Hernández (2019) fue no probabilístico, esto se interpreta que es seleccionada por criterio y decisión propia del investigador, por conveniencia y facilidad del recojo de la información, en tal sentido se tomaron los 16 docentes de la I.E

- **Unidad de análisis**

Es aquel conjunto de personas que debe ser consideradas para ser sujetos de estudio, sobre todo porque conocer o son parte de la realidad problemática (García, Gordon, & Tuñón, 2022)

La conforman todos los docentes de la I.E pública de Ferreñafe.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica,**

De acuerdo a Otzen & Manterola (2017) es la manera que la investigadora ayudó a interactuar con los sujetos de estudio para el recojo de la información de manera

oportuna. Es por ello, la técnica que se empleó es una encuesta que permitió obtener información clave.

Instrumento

Según Sánchez & Fernández (2021), es aquella herramienta que ayuda al investigador servir como guía mediante el conjunto de preguntas claves que fue valorado mediante una escala de Likert, indicando que el instrumento que se empleó fue: el cuestionario de medición del compromiso de gestión escolar estuvo conformado por cinco dimensiones, y se elaboró un cuestionario para para medir la variable servicio educativo se conformó por cinco dimensiones y 22 ítems que es medido mediante una escala de Likert.

- Validez

La validez, es un proceso que permite conocer al investigador la confianza de los instrumentos, porque ayudó a identificar si las preguntas propuestas son adecuadas (Saldaña, Carrasco, & Sampedro, 2022). Este proceso de validez se realizó mediante la validación mediante tres expertos que son conocedores del tema.

- Confiabilidad

La confiabilidad es un proceso estadístico que permitió conocer si los datos recolectados a lo largo de la investigación son oportunos para su análisis e interpretación (Arias & Covino, 2021)

La confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto que determinó si los datos que se obtuvieron son adecuados para el análisis e interpretación de los resultados, siendo de gran importancia estimar el coeficiente de alfa de Cronbach que ayudó indicar si los datos son oportunos para su análisis.

3.5. Procedimientos

Para el recojo de los datos, se consideró como primer paso después del diseño del cuestionario que permitió reconocer si son oportunos para su aplicación, la cual fueron validados por los especialistas quienes determinaron si las preguntas formuladas son oportunas para ejecutarlas. Asimismo, se aplicó el instrumento de

manera virtual debido a la coyuntura que estamos viviendo, fue aplicado por una de las extensiones de googles forms, para obtener la base de datos que ayudaron a dar respuesta a los objetivos planteados.

3. 6. Método de análisis de datos

El método empleado fue deductivo, según Lanka et al. (2022) porque lo que se busca que, mediante la observación de la situación problemática, es conocer a detalle un caso específico; esto se interpreta, que ayuda a conocer cuáles son las deficiencias que presenta la institución educativa. Y se empleó por método inferencial porque se generó a través del análisis estadístico descriptivo información que fue representado por medio de tablas y figuras que fueron elaborados en el software de apoyo de EXCEL y SPSS versión 25 que permitió encontrar la relación que existe entre las dos variables de estudio, para conocer el nivel de cada una de las variables de estudio y el comportamiento de las dimensiones que lo miden.

Por otro lado, para conocer la existencia de la relación se hizo una prueba de normalidad en la que arrojó que por tener una muestra menor a las 50 personas se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro – Will, indicando que se obtuvo puntajes que son superiores a 0,05 afirmando que los datos se distribuyen de manera adecuada, decidiendo a utilizar la prueba de correlación de Pearson, que ayudó a la investigadora a conocer la existencia de la realización mediante el software estadístico del SPSS, permitiendo dar respuesta a los objetivos trazados en el estudio y con ello contrastar la hipótesis.

3. 7. Aspectos éticos

En la presente investigación, se rigió bajo los aspectos considerados por la universidad, entre los que fueron utilizados son el aspecto de no maleficencia, es aquellos aspectos que fue desarrollado porque todos los datos obtenidos no fueron empleados para generar algún daño directo a la presente institución educativa, solo fue utilizado para uso académico. De la misma manera, es la beneficencia, se empleó porque la información encontrada será solo para dar respuesta a los objetivos, y sirvió como apoyo para conocer la situación problemática, sobre para mejorar la confiabilidad, y por último aspecto se consideró es el de justicia, el presente criterio se utilizó cuando se expusieron los datos de manera confiable, sin la alteración de la información.

VI. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de la variable compromiso de gestión educativa

Niveles	f	%
Nivel Bajo	5	31,3
Nivel Medio	7	43,8
Nivel Alto	4	25,0
TOTAL	16	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado para medir el compromiso de gestión educativa

Interpretación: De la tabla 1, se observó que el nivel medio del compromiso de la gestión educativa presenta un 43,8%, de la misma manera un nivel bajo con un 31,3%, y por último se obtuvo un nivel alto con un 25%.

Tabla 2

Nivel de la variable servicio educativo

Niveles	f	%
Nivel Bajo	8	50,0
Nivel Medio	6	37,5
Nivel Alto	2	12,5
TOTAL	16	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado para medir la variable servicio educativo

Interpretación:

En la tabla 2 se observa, que la variable servicio educativo presentó un nivel bajo representado con un 50%, seguido de un nivel medio con un 37.5% y con un 12.5% en un nivel alto.

Análisis inferencial

Tabla 3

Prueba de normalidad de Shapiro - will

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D1_V1	,764	16	,071
D2_V1	,922	16	,184
D3_V1	,932	16	,258
D4_V1	,913	16	,131
D5_V1	,931	16	,254
V1	,781	16	,062
D1_V2	,727	16	,080
D2_V2	,895	16	,067
D3_V2	,946	16	,424
D4_V2	,949	16	,482
D5_V2	,903	16	,088
V2	,728	16	,075

Nota: Obtenidos del SPSS versión 25

De los datos obtenidos en la tabla de normalidad de Shapiro – Will, se observa que los puntajes de significancia fueron superiores a 0.05, interpretándose que los datos se distribuyen adecuadamente, optándose que se empleará una prueba paramétrica siendo la prueba a utilizar la de Pearson.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de relación entre el progreso anual de aprendizajes de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque

Tabla 4

Correlación de Pearson entre el progreso anual de aprendizajes de los estudiantes y el servicio educativo

		V2. Servicio educativo
D1. Progreso anual de aprendizajes de los estudiantes	Correlación de Pearson	,801
	Sig. (bilateral)	,035
	N	16

Nota. Obtenido del SPSS versión 25

De la tabla 4, se puede observar que analizando la tabla presentada se obtuvo un puntaje de significancia de 0,035 siendo un p valor menor al 0.05 y se logró tener un puntaje de correlación de Pearson de 0,801, afirmando que si existe una relación positiva y muy alta entre el progreso anual de aprendizajes de los estudiantes y el servicio educativo.

Objetivo específico 2: Precisar el nivel de relación entre la retención anual de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque

Tabla 5

Correlación de Pearson entre la retención anual de los estudiantes y el servicio educativo

		V2. Servicio educativo
D2. La retención anual de los estudiantes	Correlación de Pearson	,776
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	16

Nota. Obtenido del SPSS versión 25

De los resultados mostrados, en la tabla 5 que analizando la tabla presentada se obtuvo un puntaje de significancia de 0,000 siendo un p valor menor al 0.05 y se

logró tener un puntaje de correlación de Pearson de 0,776, afirmando que si existe una relación positiva y alta entre la retención anual de los estudiantes y el servicio educativo.

Objetivo 3: Definir la relación entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque

Tabla 6

Correlación de Pearson entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo

		V2. Servicio educativo
D3. Cumplimiento de la calendarización planificada	Correlación de Pearson	,710
	Sig. (bilateral)	0,032
	N	16

Nota. Obtenido del SPSS versión 25

En la tabla 6, que se presentó se obtuvo un puntaje de significancia de 0,032 indicando ser un puntaje inferior de $p=0,05$ y se obtuvo un puntaje de correlación de Pearson del 0.710, determinado que sí existe una relación positiva y alta entre la calendarización planificada y el servicio educativo.

Objetivo general: Establecer la relación entre compromiso de Gestión Escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque

Contrastación de la hipótesis:

H_1 : Si existe relación entre el compromiso de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe - Lambayeque.

H_0 : No existe relación entre el compromiso de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe - Lambayeque.

Tabla 7

Relación entre el compromiso de gestión escolar y el servicio educativo

		Correlaciones	
		V1. Compromiso de gestión escolar	V2. Servicio educativo
V1. Compromiso de gestión escolar	Correlación de Pearson	1	,737
	Sig. (bilateral)		,002
	N	16	16
V2. Servicio educativo	Correlación de Pearson	,737	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	16	16

Nota. Obtenido del SPSS versión 25

De los resultados presentado se observa que en la tabla 7, se tuvo un puntaje de significancia de 0,002 siendo un puntaje inferior de 0,005, ayudando a aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, y se tuvo un puntaje de correlación de Pearson de 0.737 ayudando a definir que la relación de existe es una relación positiva y alta.

V. DISCUSIÓN

Se estableció que si existe una relación entre compromiso de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, en la tabla 7 se observó que, si existe una relación significativamente alta, debido que se obtuvo un puntaje de significancia del 0,002 y un coeficiente de Pearson del 0,737; esto permitió aceptar la hipótesis del investigador y con ello rechazar la hipótesis nula.

De las investigaciones analizadas, se concuerda por los hallazgos encontrados por Huarcaya (2021) porque en su análisis estadístico se percibió la existencia de una relación entre las variables de estudio, por tener un puntaje de significancia de Rho de Pearson del 0.000. Sin embargo, se discrepa el resultado al indicar el tipo de relación existió entre las variables de estudio al tener un coeficiente de correlación del 0.501, teniendo un nivel medio de relación, siendo diferente al estudio.

Por otro lado se acepta los resultados obtenidos por Gutiérrez (2018) porque se realizó un análisis estadístico en la se observó la existencia de la relación muy alta, en la que se obtuvo un por puntaje de significancia del 0.00 y por tener un coeficiente de correlación de Rho de Pearson del 0.974, estando de acuerdo con la conclusión que obtuvo al afirma que si existe una relación significativa entre las variable de estudio; no obstante se difiere al hacer referencia que tuvo una relación muy alta por el coeficiente obtenido por el autor difiere con el tipo de relación encontrado en la investigación.

También, se estuvo en desacuerdo con Anchelia et al. (2021) en la investigación al indicar que si existe una correlación positiva alta porque tuvo un puntaje de significancia de 0.00 y por tener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.78, no estando de acuerdo porque empleó otro tipo de prueba de correlación al estudio, y por tener otra forma de medición.

De la misma manera, no se estuvo de acuerdo con los resultados encontrados por Raymundo (2019) al señalar que realizando la prueba estadística de Chi cuadrado

se encontró que si existe una relación significativa, logrando obtener un puntaje de 0,000 aceptando la hipótesis del investigador y rechazando la nula. Se llegó a la conclusión que si existe una relación positiva y alta entre las variables de estudio por tener un puntaje menor a 0,05. Además, se estuvo en desacuerdo porque realizó una prueba estadística para dar respuesta a sus objetivos específicos, identificando la existencia de una relación entre las dimensiones de la variable servicio educativo con la variable gestión del compromiso escolar, realizando diferente análisis al presente estudio.

De acuerdo al estudio dado por el autor Llactahuamán (2018) no se estuvo conforme con los resultados obtenidos, porque en su estudio encontró que si existe una relación baja entre las variables de estudio por tener un puntaje menor a 0.05 siendo un p valor del 0.001 obtenido de la prueba estadística, y por haber aplicado la prueba de Rho de Spearman siendo diferente al empleado en la presente investigación.

Por tanto, Huaranga (2018), considera que el compromiso de gestión escolar es aquel componente importante que permitirá a los responsables de la institución educativa poder organizar sus funciones, y poder dar seguimientos a sus procesos administrativos, con el objetivo de favorecer el trabajo en equipo, facilitando el acceso a la comunicación y diálogo abierto entre las principales autoridades e involucrados. Y Según Amaru (2021) hace referencia que la calidad educativa toma la teoría denominada calidad total, según el enfoque dado por Lewis y Mitchel señalando que es una filosofía de trabajo que busca el desarrollo adecuado de las funciones, es decir, permitir el cumplimiento de las actividades de la manera más eficiente y oportuna, lo cual ayudará a lograr las metas asignadas.

Se identificó, tener una relación significativa altamente entre el progreso anual de aprendizajes de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, señalando que en la tabla 4 se tuvo un puntaje de 0,035 siendo un puntaje inferior a 0,05 y con ellos se tuvo un coeficiente de correlación del 0,801.

Se aceptó los hallazgos encontrados por el investigador Huarcaya (2021) al manifestar que se tuvo un puntaje significativo entre la dimensión progreso anual y el servicio educativo, teniendo una relación significativa alta por tener un puntaje de significancia del 0,001 y con ello se tuvo un coeficiente del 0,75; se aceptó los resultados dados por el autor porque se coincidió con el estudio.

Del mismo modo, se aceptó con los aportes dados por los autores Anchelia et al. (2021) en la investigación, señalando que si existe una relación entre la dimensión progreso anual se identificó que si existe una relación muy alta con la variable al haber obtenido un puntaje de de significancia de 0,002 siendo un p valor menor al 0.05 y por tener un puntaje de correlación de Pearson de 0,801.

Señalando que es de suma importancia ver si impacta en dimensión en la variable servicio educativo, debido que de acuerdo a Huaringa (2018) el progreso anual de los aprendizajes de estudiantes, tiene como objetivo mejorar los resultados del año anterior, planteando estrategias y acciones que permita fortalecer el aprendizaje, y los estudiantes terminen satisfactoriamente su año escolar.

Se determinó que existe una relación altamente significativa entre la retención anual de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, se debió porque se logró obtener un puntaje del 0,000 y con ello un coeficiente de Pearson del 0,776.

También, se acepta los resultados obtenidos por Anchelia et al. (2021) en la investigación, se analizó que si existe una relación entre la dimensión retención anual de estudiante, encontrando que si existe una relación positiva y alta por tener un puntaje de significancia de 0,000 siendo un p valor menor al 0.05 y por tener un puntaje de correlación de Pearson de 0,743, coincidiendo con los resultados encontrados en la tabla 5.

Del mismo modo, es importante ver como se relación la retención anual de estudiantes en la variable, debido que según Huaringa (2018) explica que tiene como objetivo mantener la cantidad de estudiantes matriculados al inicio del año escolar, monitoreando que las asistencias de los estudiantes sean constantes y hacer un seguimiento.

Se precisó que existe una relación significativamente alta entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque porque en la tabla 6 se tuvo un puntaje de significancia del 0,032 y con ello un coeficiente de correlación de Pearson del 0,710.

De los estudios que se consideraron, se concuerda con los objetivos por Huarcaya (2021) al indicar que si se relaciona de manera baja con la dimensión cumplimiento con la calendarización teniendo un p valor del 0,000 y se tuvo un coeficiente de correlación del 0,342, indicando que si se acepta al indicar que si existe una relación entre la dimensión evaluada y la variable, sin embargo, se rechaza el tipo de relación encontrado al afirmar que existe una relación diferente.

De los estudios considerados, se estuvo de acuerdo con el estudio dado por Anchelia et al. (2021) al analizar la relación que se tuvo entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo, indicando que si existió una relación por tener un puntaje de significancia de 0,032 indicando ser un puntaje inferior de $p=0,05$ y por emplear la misma prueba estadística de Pearson; sin embargo, se discrepa el tipo de relación que hace referencia por tuvo un puntaje de correlación de 0,920 señalando tener una relación muy alta, siendo diferente a la encontrada en el estudio.

Del mismo modo, es importante ver como se relaciona la Cumplimiento de la calendarización planificada en la variable, debido que según Huaranga (2018), explica que permitirá realizar las actividades planificadas durante el año escolar vigente, en la promueva las coordinaciones entre responsables (directivos) y docentes para logren cumplir con sus metas trazadas en el tiempo establecido.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció que sí existe una relación positiva y alta entre compromiso de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, porque se obtuvo un puntaje de significancia del 0,002 siendo inferior al 0,05 y coeficiente de correlación del 0,737; aceptando la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.
2. Se identificó que si existe una relación positivamente muy alta entre el progreso anual de aprendizajes de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, porque se obtuvo un puntaje de significancia de 0,035 siendo un p valor menor al 0.05 y por tener un puntaje de correlación de Pearson de 0,801.
3. Se precisó que si existe una relación positivamente alta entre la retención anual de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, porque se obtuvo un puntaje de significancia de 0,000 siendo un p valor menor al 0.05 y por tener un puntaje de correlación de Pearson de 0,776.
4. Se definió que, si existe una relación positivamente alta, entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque, debido que se obtuvo un puntaje de significancia de 0,032 indicando ser un puntaje inferior de $p=0,05$ y por tener puntaje de correlación de Pearson del 0.710.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- A la presente institución evaluar constantemente el servicio educativo para conocer la situación problemática que presenta la Institución Educativa Pública de Ferreñafe, empleando el mismo instrumento de evaluación para que la información obtenida sirva para un planteamiento de acciones futuras.
- 2.- A la presente institución realizar capacitaciones informativas y prácticas dirigidas al área administrativa de la Institución Educativa Pública de Ferreñafe, orientadas a las mejoras de la gestión documentaria, para mejorar las habilidades y capacidades de los colaboradores.
- 3.- Al equipo directivo capacitar y delegar funciones administrativas de la presente institución educativa Pública de Ferreñafe; así como, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas con respecto a la jornada escolar de manera semestral.
- 4.- Al equipo directivo capacitar sobre temas de liderazgo, gestión educativa y trabajo en equipo, para fomentar el compromiso de gestión escolar en la presente institución educativa Pública de Ferreñafe.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano*. GRANICA.
- Amaru, C. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/Amaro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anchelia, V., Inga, M., & Olivares, P. (2021). La calidad del servicio y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Revista propósitos y representaciones*, 9(1). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1). https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469
- Arévalo, G. (2018). *Modelo didáctico para contribuir a la mejora de procesos de enseñanza – aprendizaje*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30085/Arevalo_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Árias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (2da ed.). ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arias, J., & Covino, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barragán, C., García, J., & Medina, N. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *Revista RECAI*, 11(30), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/>
- Berajano. (2018). *La gestión escolar en el compromiso organizacional en la RED*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19072/Bejara no_APM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bozok, Y. (2022). PreOpinión de los maestros de escuela sobre Active Aprendizaje. *Revista de la Facultad de Educación de la Univers*, 11(1), 235-27. doi:10.14686/buefad.923137

- Bravo, D. (2019). The Context of the Ideal User in Questionnaires of Social Habits. *Revista De Gruyter*, 7(3), 271-296. <https://doi.org/10.1515/soprag-2019-0024>
- Ceballos, N., & Saiz, Á. (2021). Autonomía Escolar al Servicio del Éxito Educativo Para Todos. *Revisra Aape*, 29(22), 1-29. <https://epaa.asu.edu/index.php/epaa/article/download/5366/2588/26167>
- Espino, P., Olaguez, E., & Vásquez, C. (2020). Virtual environment e-evaluation as a management tool in numerous groups. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*.151(20), 107-125. [doi:http://doi.org/10.15178/va.2020.151.107-125](http://doi.org/10.15178/va.2020.151.107-125)
- Gadea, E., & Morquecho, R. (2018). Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal culture and health in Mexico. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 18(3), 150-162. <https://scielo.isciii.es/pdf/cpd/v18n3/1578-8423-cpd-18-3-150-168.pdf>
- García, F., & Juárez, S. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). School management and educational quality. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016
- García, J., Gordon, L., & Tuñón, R. (2022). Design and validation of a questionnaire to measure hantavirus preventive practices in an endemic community. *Revista Peruana de Medicina Experimental*, 39(1), 47-54. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9740>.
- García, R. (2018). Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1
- Gómez, A., Fernández, J., & Hernández, J. (2021). Think motor competence. *Retos*, 40(21), 375-248. <http://doi:10.47197/retos.v1i40.82959>
- Gómez, R., & Topete, C. (2018). Theoretical advances of management and formation processes in a postgraduate program. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 8(16), 1-28. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100411
- Gutiérrez, E. (2018). Gestión organizacional y los compromisos de gestión escolar en las instituciones educativas públicas de nivel inicial del Distrito Crnel.

- Gregorio Albarracín. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35041/gutierr ez_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, E. (2018). Gestión organizacional y los compromisos de gestión escolar en las instituciones educativas públicas de nivel inicial del Distrito Crnel. Gregorio Albarracín. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35041/gutierr ez_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hara, M. (2020). Safety, Advocacy, and the Teacher's Role: Pre-service Teachers and School Shooting. *Revista education policy analysis archive*, 28(31), 1-25. <https://doi.org/10.14507/epaa.28.4800>
- Hernan, D. (2022). Compromisos de gestión escolar en colegios públicos de Lima, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77660/Dionisio_FHO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*. 2(1), 1-5. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación: Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera ed). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Huarcaya, S. (2021). *Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa 1218 "San Luis María de Montfort"- Chaclacayo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59805>
- Huaranga, J. (2018). *Compromisos de la gestión escolar y el pensamiento sistémico de la Institución Educativa Privada San Benito de Palermo – Ate, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23034>
- Jiménez, Y. (2021). Reflexiones sobre los desafíos que enfrenta la educación superior en tiempos de COVID-19. *Revista Economía y desarrollo*, 165(21), 1-16. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842021000200003
- Lanka, E., Rostron, A., & Singh, P. (2022). Introduction to the Special Issue Call for Qualitative Research Tutorials in Contemporary Administration Studies: An Editorial. *Revista de Administração Contemporânea*, 26(04), 1-13. doi:<https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022210333.en>
- Llactahuamán, M. (2018). *La Gestión Educativa y Compromisos de Gestión Escolar en Instituciones Educativas de la red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2997580>

- Loconi. (2021). Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Chiclayo, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3456>
- López, N., & Linares, Á. (2021). School autonomy at the service of educational success for all. *Revista Education Policy Analysis Archives*, 29(22), 1-24. <https://epaa.asu.edu/index.php/epaa/article/view/5366/2588>
- Mella, Í., & Quiroga, A. (2022). Service-learning and civic and social development in education degrees: Preparing students for inclusive educational practice. *Revista Scopus*, 52(2), 363-377 <https://ddd.uab.cat/record/245229 - KEY%28servicio+educativo%29&relpos=1&citeCnt=1&searchTerm=>
- Miguel, J. (2020). El servicio educativo de la educación superior en tiempos de pandemia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 12(4), 13-40. <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>
- Ninacondor, V. (2019). *Desarrollo del PEI y logro de compromisos de gestión escolar en las Instituciones Educativas Policiales*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37785/gutierrez_nv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., & Uribe, Y. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. 9(1), 19-35. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio: *Revista Int. J. Morphol.* 35(1), 227-232 <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Rahmadani, A., & Kurniawati, F. (2021). Teacher Engagement Mediates Self-Efficacy and Classroom Management: Focus on Indonesian Primary Schools. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 19(1), 75-92. doi:10.25115/ejrep.v19i53.3444
- Ramírez, J., & Tesén, J. (2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *Revista TecnoHumanismo.*, 2(3), 17-34. <https://tecnohumanismo.online/index.php/tecnohumanismo/article/view/113/351>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (13. ed) Pearson Education.
- Rymundo, Y. (2019). Compromiso organizacional y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, atendidos a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades del ciclo

- académico 2018-II U. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3843>
- Salas, J., Guarnizo, C., & Stefany, M. (2022). Technology supported collaborative word for self regulation of autonomus Learning. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humana*, 18(52), 5-21. <https://www.proquest.com/docview/2656330062/fulltextPDF/3A6DC9D9007F4F91PQ/2?accountid=37408>
- Salazar, S. (2021). El liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 - Callao. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67508>
- Saldaña, M., Carrasco, K., & Sampedro, M. (2022). Design and validation of an evaluation instrument that assesses the pro-environmental behavior of Mexican university students. *Revista Acta universitaria*, 31(24), 1-14. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662021000100148&script=sci_arttext
- Sánchez, F. (2022). Los Compromisos de Gestión Escolar de la Institución Educativa “Mariscal Ramón Castilla Marquesado” Piura, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78374/Sanchez_CFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, I. (2021). Calidad del Servicio Educativo y Deserción en Estudiantes del Cetpro de San Juan de Miraflores, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62352>
- Sánchez, M., & Fernández, M. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica de UISRAEL*, 8(1), 1-16. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/400>
- Sandoval, E., Moreno, A., & Walper, K. (2018). Pedagogical Strategies to Promote Mediated. *Universitas Psychologica*, 17(5), 1-12. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-5.pspm>
- Santos, J., & Ruiz, C. (2020). Teaching quality: The satisfaction of university students with their professors. *Revista Anales de Psicología*, 36(2), 304-312. doi:10.6018/analesps.335431
- Saracostti, M., Lara, L., & Miranda, E. (2019). Technological platform for online assessmen and report generation of school engagement and contextual factors: Brief technical report. *Electronic Journal of Research*, 17(1), 193-212. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=04876757-7984-43e4-8871-d0ea3ea93fc7%40redis>

- Schnettler, B., Grunert, K., Miranda, E., & Orellana, L. (2018). Life, Family and Food Satisfaction in University Students. *Revista Suma Psicológica*, 25(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/journal/1342/134258050004/html/>
- Silva, R., Farias, C., Moreno, P., & Mesquita, I. (2021). Student-centred models in Physical Education: pedagogical guidelines and research trends. *Revista Retos*, 42, 331-343. doi:10.47197/retos.v42i0.86469
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 1-2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Vilà, R., Aneas, A., Rubio, M., & Freixa, M. (2019). The Value of Student Engagement for Higher Education Quality Assurance. Moving Away from the Regulatory Approach. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 17(2), 23-45. doi:<https://doi.org/10.15366/reice2019.17.2.006>

ANEXO

Anexo 1. Operacionalización de variables

Título de la tesis: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.1. Compromisos de gestión escolar	Hernán (2022) manifiesta que los compromisos de gestión sirven para orientar el accionar de las instituciones educativas, debido que tendrán por objetivo generar mejoras constantes en beneficios de su comunidad estudiantes, indicando que gestionará proyectos para promover el aprendizaje continuo.	Los compromisos de gestión educativa permiten a la presente institución reconocer sus responsabilidades, sobre todo fomentar la participación activa de las personas involucradas, a través de un cumplimiento de las actividades asignadas para	El progreso anual de los aprendizajes de estudiantes	<i>Porcentaje de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en las aprueban de las áreas curriculares.</i>	ORDINAL ESCALA DE LIKERT 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5. Siempre
			Retención anual de los estudiantes	<i>Porcentaje de permanencia y conclusión (estudiantes que culminan el año escolar y se matriculan en el siguiente).</i>	
			Cumplimiento de la calendarización planificada	<i>Porcentaje de horas lectivas cumplidas. Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje</i>	

		cumplir los objetivos institucionales (Huaranga, 2018)	Acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica constante	<i>Cumplimiento con la planificación curricular.</i> <i>Cumplimiento de la planificación de monitoreo pedagógico</i> <i>Acompañamiento y reflexión sobre la práctica pedagógica</i>	
			La gestión de la convivencia escolar en la Institución Educativa	<i>Porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de tutoría toman acción</i> <i>Participación y difusión de las normas de convivencia</i> <i>Fortalecimiento de los espacios de participación de la I.E</i> <i>Atención oportuna de situaciones de violencia escolar y otros casos de acuerdo con los protocolos vigentes</i>	
V.2: Servicio educativo	Según García (2018) es aquella percepción que tiene los estudiantes y plana docente sobre todo el procesos enseñanza-aprendizaje, la cual consisten en un conjunto de acciones que asegura	Es aquella característica que permite validar que el cumplimiento de los requerimientos solicitados por la entidad	<i>Elementos tangibles</i>	<i>Equipamiento moderno</i> <i>Instalaciones físicas atractivas</i> <i>Limpieza</i> <i>Materiales informativos</i> <i>Presentación pulcra</i>	ORDINAL ESCAL DE LIKERT 1.Total en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Indiferente

	<p>la calidad de enseñanza que serán impartidas en cada una de las secciones de aprendizaje, también a momento de atender los requerimientos y dudas en el tiempo establecidos, mediante el uso oportuno de los materiales educativos e instalaciones de la institución educativa responsable, es aquella percepción que tiene un usuario sobre toda la experiencia del servicio, desde la recepción hasta la entrega y/o atención del requerimiento (Ramírez & Tesén, 2022).</p>		<i>Confiabilidad</i>	<i>Realización de actividades a tiempo</i>	<p>4.De acuerdo 5. Total de acuerdo</p>
				<i>Interés</i>	
				<i>Intervención correcta</i>	
			<i>Empatía</i>	<i>Atención oportuna y segura</i>	
				<i>Atención individualizada</i>	
				<i>Adecuada atención</i>	
				<i>Interés para el bienestar</i>	
			<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Identificación de necesidades</i>	
				<i>Respuesta a preguntas o dudas</i>	
				<i>Priorización de atención</i>	
				<i>Conocimiento, destreza y habilidad</i>	
			<i>Seguridad</i>	<i>Disposición a la ayuda</i>	
				<i>Inspiración de confianza</i>	
				<i>Seguridad en tensión</i>	
				<i>Cortesía y amabilidad</i>	
				<i>Seguridad en el quehacer</i>	
	<i>Gestión documentaria</i>				

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	H_1 : Si existe una relación entre compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa en Ferreñafe - Lambayeque.	V.1. Compromisos de gestión escolar	Unidad de Análisis	Enfoque de investigación: Cuantitativo	Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación entre compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque?	Objetivos Específicos: Establecer la relación entre compromisos de Gestión Escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque. Establecer el nivel de relación entre el progreso anual de aprendizajes de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque Determinar el nivel de relación entre la retención anual de los estudiantes y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque Precisar la relación entre el cumplimiento de la calendarización planificada y el servicio educativo en	H_0 : No existe una relación entre compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa en Ferreñafe - Lambayeque.		Población		
			V.2. Servicio educativo	16 docentes	Nivel: descriptivo. correlacional	Métodos de Análisis de Investigación: El análisis de los resultados se hará a través de Excel y SPSS versión 25
				Muestra 16 docentes	Diseño: No experimental - transversal	

	una institución educativa pública de Ferreñafe – Lambayeque					
--	---	--	--	--	--	--



Anexo 3. Validación de los instrumentos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PARA MEDIR COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR

Autor: García Cahuaza, Rosario (2018) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

Se agradece anticipadamente la colaboración de los docentes en una Institución Educativa pública de Ferreñafe.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Autor: Zárate Vidal, Erlinda Elena (2019) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
El progreso anual de los aprendizajes de estudiantes	<i>Porcentaje de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en las aprueban de las áreas curriculares..</i>	1. ¿Tiene dominio disciplinar de las áreas que tienen a su cargo?					
		2. ¿Considera las características y necesidades individuales de los estudiantes, así como las condiciones para su aprendizaje?					
		3. ¿Participa de la elaboración de un Proyecto Curricular acorde a las necesidades y expectativas de alumnos?					
		4. ¿Realiza trabajo en equipo con los docentes de las mismas áreas y diferentes ciclos?					
		5. ¿Mantiene altas expectativas respecto a lo que todos los estudiantes pueden aprender?					
		6. ¿Selecciona estrategias didácticas en función de					



		las metas de aprendizaje?					
		7. ¿Planifica en forma adecuada las situaciones e instrumentos de evaluación?					
		8. ¿Utiliza los instrumentos de evaluación de acuerdo a las exigencias del enfoque del área?					
		9. ¿Tiene propósitos claros de aprendizaje para cada unidad, sesión de aprendizaje?					
Retención anual e interanual de los estudiantes	<i>Porcentaje de permanencia y conclusión (estudiantes que culminan el año escolar y se matriculan en el siguiente).</i>	10. ¿Dispone de servicios básicos: agua, energía eléctrica y servicios higiénicos?					
		11. ¿Gestiona la obtención y/o mejora de infraestructura, equipamiento y materiales con el apoyo?					
		12. ¿Cuenta con liderazgo pedagógico y vela por la coherencia entre el diagnóstico y la propuesta pedagógica para cubrir las necesidades de los estudiantes?					
		13. ¿Cuenta con control de matrícula, traslado y deserción de alumnos?					
		14. ¿La infraestructura de la Institución Educativa se encuentra en buen estado y es apropiada para el desarrollo de las actividades académicas?					
		15. Se incorpora diagnóstico preciso de las necesidades de los estudiantes en el Plan institucional?					
Cumplimiento de la calendarización planificada	<i>Porcentaje de horas lectivas cumplidas.</i>	16. ¿La calendarización de la institución educativa es de conocimiento de toda la comunidad?					



		17. ¿Existe un sistema de trabajo planificado de los directivos, docentes y administrativos?					
	<i>Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.</i>	18. El director y equipo directivo crea alianzas estratégicas con las organizaciones del entorno para cumplir con calendarización?					
		19. ¿La calendarización se ha elaborado teniendo en cuenta el calendario local, regional y nacional?					
Acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica constante	<i>Cumplimiento con la planificación curricular.</i>	20. ¿Articula la visión institucional con el desarrollo curricular y el proceso de enseñanza-aprendizaje?					
		21. ¿Articula la escuela con la comunidad y aliados estratégicos estableciendo convenios y relaciones de cooperación, para dar soporte y garantizar al aprendizaje de los estudiantes?					
	<i>Cumplimiento de la planificación de monitoreo pedagógico</i>	22. ¿Utiliza los recursos con los que cuenta la institución educativa para lograr los propósitos de aprendizaje?					
		23. ¿Utiliza los recursos disponibles en la comunidad para lograr los propósitos de aprendizaje?					
		24. ¿Ha tenido diálogo reflexivo sobre su práctica pedagógica con uno o todos los integrantes del equipo directivo?					
Gestión de la convivencia escolar	<i>Porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de tutoría toman acción</i>	25. ¿Los actores educativos: directivos, docentes, estudiantes, administrativos, trabajan en un clima de buenas relaciones interpersonales, de					



		confianza y con actitud de mejora permanente?					
		26. ¿Se siguen los protocolos de atención a cada problema que se presenta en los estudiantes?					
	<i>Participación y difusión de las normas de convivencia</i>	27. Fomenta la participación de las comunidad y en familias como soporte necesario para la formación integral de los estudiantes?					
		28. ¿Fomenta la participación de la comunidad estudiantil, tanto en el proceso de aprendizaje como en la identificación y resolución de los problemas de la institución?					
	<i>Fortalecimiento de los espacios de participación de la I.E</i>	29. ¿Permite que los padres de familia y/o comunidad estudiantil discutan temas que son parte de la problemática de los alumnos, para arribar a soluciones conjuntas con las mismas?					
	<i>Atención oportuna de situaciones de violencia escolar y otros casos de acuerdo con los protocolos vigentes</i>	30. ¿Se respeta las normativas impuestas por la institución?					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PARA MEDIR EL SERVICIO EDUCATIVO**

Autor: García Cahuaza, Rosario (2018) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

Se agradece anticipadamente la colaboración de los docentes en una Institución Educativa pública de Ferreñafe

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<i>Elementos tangibles</i>	<i>Equipamiento moderno</i>	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
	<i>Instalaciones físicas atractivas</i>	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
	<i>Limpieza</i>	3. El servicio donde lo atienden se encuentra limpio.					
	<i>Materiales informativos</i>	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.					
	<i>Presentación pulcra</i>	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra.					
<i>Confiabilidad</i>	<i>Realización de actividades a tiempo</i>	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.					
	<i>Interés</i>	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.					
	<i>Intervención correcta</i>	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.					
	<i>Atención oportuna y segura</i>	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.					
<i>Empatía</i>	<i>Atención individualizada</i>	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada					



	<i>Adecuada atención</i>	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.					
	<i>Interés para el bienestar</i>	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.					
	<i>Identificación de necesidades</i>	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Respuesta a preguntas o dudas</i>	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
	<i>Priorización de atención</i>	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.					
	<i>Conocimiento, destreza y habilidad</i>	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
	<i>Disposición a la ayuda</i>	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.					
<i>Seguridad</i>	<i>Inspiración de confianza</i>	18. El profesional de la institución le inspira confianza.					
	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución					
	<i>Cortesía y amabilidad</i>	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.					
	<i>Seguridad en el quehacer</i>	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.					
	<i>Gestión documentaria</i>	22. La institución le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*

VALIDADOR 1

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de mayo del 2022

Señor (a)

Dr. Santa Cruz Carpio, Víctor Oswaldo:

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en administración de la educación.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

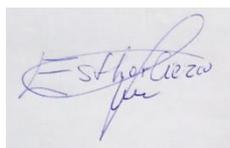
Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Br. Cieza Cubas, Juanita Esther

**ANEXO 6
ESCUELA DE POSGRADO**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1.- Nombre del instrumento:

Instrumento para medir compromisos de gestión escolar en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.- Autor original:

Zárate Vidal, Erlinda Elena (2019) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

3.- Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de compromisos de gestión escolar de la Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

4.- Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 16 docentes donde se desarrollará la investigación.

5.- Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.



Título de la tesis: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso de gestión escolar	1. El progreso anual de los aprendizajes de estudiantes	Porcentaje de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en las aprueban de las áreas curriculares.	1,2,3,4,5,6,7,8,9
	2. Retención anual de los estudiantes	Porcentaje de permanencia y conclusión (estudiantes que culminan el año escolar y se matriculan en el siguiente).	10,11,12,13,14,15
	3. Cumplimiento de la calendarización planificada	Porcentaje de horas lectivas cumplidas.	16,17
		Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje	18,19
	4. Acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica constante	Cumplimiento con la planificación curricular.	20,21
		Cumplimiento de la planificación de monitoreo pedagógico	22,23,24
	5. Gestión de la convivencia escolar	Porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de tutoría toman acción	25,26
		Participación y difusión de las normas de convivencia Gestión documentaria	27,28
		Fortalecimiento de los espacios de participación de la I.E	29
		Atención oportuna de situaciones de violencia escolar y otros casos de acuerdo con los protocolos vigentes	30



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Instrumento para medir el servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2. Autor original:

García Cahuaza, Rosario (2018) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable servicio educativo de la Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 16 docentes donde se desarrollará la investigación.

5.- Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.



Título de la tesis: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Servicio educativo	1. Elementos tangibles	1. Equipamiento moderno	1
		2. Instalaciones físicas atractivas	2
		3. Limpieza	3
		4. Materiales informativos	4
		5. Presentación pulcra	5
	2. Confiabilidad	1. Realización de actividades a tiempo	6
		2. Interés	7
		3. Intervención correcta	8
		4. Atención oportuna y segura	9
	3. Empatía	5. Atención individualizada	10
		6. Adecuada atención	11
		7. Interés para el bienestar	12
		8. Identificación de necesidades	13
	4. Capacidad de respuesta	9. Respuesta a preguntas o dudas	14
		10. Priorización de atención	15
		11. Conocimiento, destreza y habilidad	16
		12. Disposición a la ayuda	17
5. Seguridad	13. Inspiración de confianza	18	
	14. Seguridad en tensión	19	
	15. Cortesía y amabilidad	20	
	16. Seguridad en el quehacer	21	
	17. Gestión documentaria	22	

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR	El progreso anual de los aprendizajes de estudiantes	Porcentaje de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en las aprueban de las áreas curriculares.	1. Tiene dominio disciplinar de las áreas que tienen a su cargo?	x		x		x		x		
			2. ¿Considera las características y necesidades individuales de los estudiantes, así como las condiciones para su aprendizaje?	x		x		x		x		
			3. ¿Participa de la elaboración de un Proyecto Curricular acorde a las necesidades y expectativas de alumnos?	x		x		x		x		
			4. ¿Realiza trabajo en equipo con los docentes de las mismas áreas y diferentes ciclos?	x		x		x		x		
			5. ¿Mantiene altas expectativas respecto a lo que todos los estudiantes pueden aprender?	x		x		x		x		
			6. ¿Selecciona estrategias didácticas en función de las metas de aprendizaje?	x		x		x		x		



			de los estudiantes en el Plan institucional?									
Cumplimiento de la calendarización planificada	Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje	16. ¿La calendarización de la institución educativa es de conocimiento de toda la comunidad?	x		x		x		x			
		17. ¿Existe un sistema de trabajo planificado de los directivos, docentes y administrativos?	x		x		x		x			
	Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.	18. El director y equipo directivo crea alianzas estratégicas con las organizaciones del entorno para cumplir con calendarización?	x		x		x		x			
		19. ¿La calendarización se ha elaborado teniendo en cuenta el calendario local, regional y nacional?	x		x		x		x			
Acompañamiento y monitoreo a la práctica	Cumplimiento con la planificación curricular.	20. ¿Articula la visión institucional con el desarrollo curricular y el proceso de enseñanza-aprendizaje?	x		x		x		x			
		21. ¿Articula la escuela con la comunidad y aliados estratégicos estableciendo convenios y relaciones de cooperación, para dar soporte y garantizar al aprendizaje de los estudiantes?	x		x		x		x			
	Cumplimiento de la planificación de monitoreo pedagógico	22. ¿Utiliza los recursos con los que cuenta la institución educativa para lograr los propósitos de aprendizaje?	x		x		x		x			
		23. ¿Utiliza los recursos disponibles en la comunidad para lograr los propósitos de	x		x		x		x			



			aprendizaje? profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.									
			24. ¿Ha tenido diálogo reflexivo sobre su práctica pedagógica con uno o todos los integrantes del equipo directivo?	X		X		X		X		
Gestión de la convivencia escolar	<i>Porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de tutoría toman acción</i>	25. ¿Los actores educativos: directivos, docentes, estudiantes, administrativos, trabajan en un clima de buenas relaciones interpersonales, de confianza y con actitud de mejora permanente?	x		x		x		x			
		26. ¿Se siguen los protocolos de atención a cada problema que se presenta en los estudiantes?	x		x		x		x			
	<i>Participación y difusión de las normas de convivencia</i>	27. Fomenta la participación de las comunidad y en familias como soporte necesario para la formación integral de los estudiantes?	x		x		x		x			
		28. ¿Fomenta la participación de la comunidad estudiantil, tanto en el proceso de aprendizaje como en la identificación y resolución de los problemas de la institución?	x		x		x		x			
	<i>Fortalecimiento de los espacios de participación de la I.E</i>	29. ¿Permite que los padres de familia y/o comunidad estudiantil discutan temas que son parte de la problemática de los alumnos, para arribar a	x		x		x		x			

			soluciones conjuntas con las mismas?									
		<i>Atención oportuna de situaciones de violencia escolar y otros casos de acuerdo con los protocolos vigentes</i>	30. ¿Se respeta las normativas impuestas por la institución?	X		X		X		x		

Santa Cruz Carpio, Víctor Oswaldo: Bachiller en estadística, Lic. en estadística, Magíster en docencia y Gestión Educativa, Doctor en Educación.

31 / 05 2022

Firma del experto

:



Mg. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio
MAESTRO UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

DNI : 16650384

Experto

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1,. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	x		x		x		x		
		Instalaciones físicas atractivas	2.-Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	x		x		x		x		
		Limpieza	3.-El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	x		x		x		x		
		Materiales informativos	4.-Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	x		x		x		x		
		Presentación pulcra	5.-La presentación del profesional de la institución es pulcra	x		x		x		x		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	6.-El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	x		x		x		x		
		Interés	7.-El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		X		X		X		
		Intervención correcta	8.-El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	x		x		x		x		
		Atención oportuna y segura	9.-El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	x		x		x		x		
	Empatía	Atención individualizada	10.-El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	x		x		x		x		
		Adecuada atención	11.-El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	x		x		x		x		

		Interés para el bienestar	12.-El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	x		x		x		x		
		Identificación de necesidades	13.-El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	x		x		x		x		
Capacidad de respuesta		Respuesta a preguntas o dudas	14.-El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	x		x		x		x		
		Priorización de atención	15.-El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	x		x		x		x		
		Conocimiento, destreza y habilidad	16.-El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	x		x		x		x		
		Disposición a la ayuda	17.-El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	x		x		x		x		
		Inspiración de confianza	18.-El profesional de la institución le inspira confianza.	x		x		x		x		
Seguridad		<i>Seguridad en tensión</i>	19.-Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	x		x		x		x		
		Cortesía y amabilidad	20.-El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	x		x		x		x		
		Seguridad en el que hacer	21.-El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	x		x		x		x		
		Gestión documentaria	22.-La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	x		x		x		x		

Santa Cruz Carpio, Víctor Oswaldo: Bachiller en estadística, Lic. en estadística, Magíster en docencia y Gestión Educativa, Doctor en Educación.

31 / 05 2022

Firma del experto :



Mr. Víctor Santa Cruz Carpio
 MAESTRO UNIVERSITARIO
 DR. EN EDUCACIÓN

DNI : 16650384 CODIGO Orcid(000-0001-5224-4435)

Experto

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.- TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.- NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir el compromiso de la gestión escolar en una Institución Educativa Ferreñafe-Lambayeque.

3.- TESISISTA:

Br. : Cieza Cubas, Juanita Esther

4.- DECISIÓN:

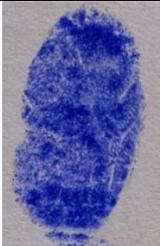
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de Mayo del 2022

 <hr/> <p>Firma DNI: 46650384 DR. EN EDUCACIÓN</p> <p>Condigo Orcid (0000-0001-5224-4435) EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.- TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.- NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir el servicio educativo en una Institución Educativa Ferreñafe-Lambayeque.

3.- TESISISTA:

Br. : Cieza Cubas, Juanita Esther

4.- DECISIÓN:

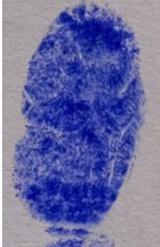
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de Mayo del 2022

 <hr/> <p>Firma: Dr. Yván García Cruz Código: 16650384 DR. EN EDUCACIÓN</p> <p>Condigo Orcid (0000-0001-5224-4435) EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Constancia SUNEDU del validador

31/5/22, 15:52



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SANTA CRUZ CARPIO, VICTOR OSWALDO DNI 16650384	BACHILLER EN ESTADÍSTICA Fecha de diploma: 14/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
SANTA CRUZ CARPIO, VICTOR OSWALDO DNI 16650384	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SANTA CRUZ CARPIO, VICTOR OSWALDO DNI 16650384	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/08/2014 Fecha egreso: 30/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

VALIDADOR 2

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de mayo del 2022

Señor (a)

Dr. Mg. Irigoín Mendoza, Edelmina Luciana

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

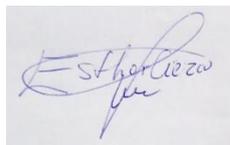
El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en administración de la educación.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*
- *Sin otro particular quedo de usted.*

Atentamente,



Firma

Br. Cieza Cubas, Juanita Esther

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1.-Nombre del instrumento:

Instrumento para medir el compromiso de gestión escolar en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.- Autor original:

Zárate Vidal, Erlinda Elena (2019) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

3.- Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de compromiso de gestión escolar de la Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

4.- Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de donde se desarrollará la investigación.

5.- Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso de gestión escolar	1. <i>El progreso anual de los aprendizajes de estudiantes</i>	Porcentaje de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en las aprueban de las áreas curriculares.	1,2,3,4,5 ,6,7,8,9
	2. <i>Retención anual de los estudiantes</i>	Porcentaje de permanencia y conclusión (estudiantes que culminan el año escolar y se matriculan en el siguiente).	10,11,12 ,13,14,15
	3. <i>Cumplimiento de la calendarización planificada</i>	Porcentaje de horas lectivas cumplidas.	16,17
		Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje	18,19
	4. <i>Acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica constante</i>	Cumplimiento con la planificación curricular.	20,21
		Cumplimiento de la planificación de monitoreo pedagógico	22,23,24
	5. <i>Gestión de la convivencia escolar</i>	Porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de tutoría toman acción	25,26
		Participación y difusión de las normas de convivencia Gestión documentaria	27,28
		Fortalecimiento de los espacios de participación de la I.E	29
		Atención oportuna de situaciones de violencia escolar y otros casos de acuerdo con los protocolos vigentes	30

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1.- Nombre del instrumento:

Instrumento para medir el servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.- Autor original:

García Cahuaza, Rosario (2018) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

3.-Objetivo:

Recoger información y analizar la variable servicio educativo de la Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

4.- Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de donde se desarrollará la investigación.

5.- Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Servicio educativo	1. Elementos tangibles	1. Equipamiento moderno	1
		2. Instalaciones físicas atractivas	2
		3. Limpieza	3
		4. Materiales informativos	4
		5. Presentación pulcra	5
	2. Confiabilidad	18. Realización de actividades a tiempo	6
		19. Interés	7
		20. Intervención correcta	8
		21. Atención oportuna y segura	9
	3. Empatía	22. Atención individualizada	10
		23. Adecuada atención	11
		24. Interés para el bienestar	12
		25. Identificación de necesidades	13
	4. Capacidad de respuesta	26. Respuesta a preguntas o dudas	14
		27. Priorización de atención	15
		28. Conocimiento, destreza y habilidad	16
		29. Disposición a la ayuda	17
	5. Seguridad	30. Inspiración de confianza	18
		31. Seguridad en tensión	19
		32. Cortesía y amabilidad	20
		33. Seguridad en el quehacer	21
		34. Gestión documentaria	22

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR	El progreso anual de los aprendizajes de estudiantes	Porcentaje de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en las áreas curriculares.	1. Tiene dominio disciplinar de las áreas que tienen a su cargo?	x		x		x		x			
			2. ¿Considera las características y necesidades individuales de los estudiantes, así como las condiciones para su aprendizaje?	x		x		x		x			
			3. ¿Participa de la elaboración de un Proyecto Curricular acorde a las necesidades y expectativas de alumnos?	x		x		x		x			
			4. ¿Realiza trabajo en equipo con los docentes de las mismas áreas y diferentes ciclos?	x		x		x		x			
			5. ¿Mantiene altas expectativas respecto a lo que todos los estudiantes pueden aprender?	x		x		x		x			
			6. ¿Selecciona estrategias didácticas en función de las metas de aprendizaje?	x		x		x		x			

		7. ¿Planifica en forma adecuada las situaciones e instrumentos de evaluación?	x		x		x		x		
		8. ¿Utiliza los instrumentos de evaluación de acuerdo a las exigencias del enfoque del área?	x		x		x		x		
		9. ¿Tiene propósitos claros de aprendizaje para cada unidad, sesión de aprendizaje?	x		x		x		x		
Retención anual e interanual de los estudiantes	<i>Porcentaje de permanencia y conclusión (estudiantes que culminan el año escolar y se matriculan en el siguiente).</i>	10. ¿Dispone de servicios básicos: agua, energía eléctrica y servicios higiénicos?.	x		x		x		x		
		11. ¿Gestiona la obtención y/o mejora de infraestructura, equipamiento y materiales con el apoyo?..	X		x		x		x		
		12. ¿ Cuenta con liderazgo pedagógico y vela por la coherencia entre el diagnóstico y la propuesta pedagógica para cubrir las necesidades de los estudiantes?	x		x		x		x		
		13. ¿Cuenta con control de matrícula, traslado y deserción de alumnos?	x		x		x		x		
		14. ¿La infraestructura de la Institución Educativa se encuentra en buen estado y es apropiada para el desarrollo de las actividades académicas?	x		x		x		x		
		15. ¿ Se incorpora diagnóstico preciso de las necesidades el de los estudiantes en el Plan institucional?	x		x		x		x		
Cumplimiento de la	<i>Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las</i>	16. ¿La calendarización de la institución educativa es de conocimiento de toda la comunidad?	x		x		x		x		
		17. ¿Existe un sistema de trabajo planificado de los directivos, docentes y administrativos?	x		x		x		x		

	<i>sesiones de aprendizaje</i>										
	<i>Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.</i>	18. El director y equipo directivo crea alianzas estratégicas con las organizaciones del entorno para cumplir con calendarización?	x		x		x		x		
		19. ¿La calendarización se ha elaborado teniendo en cuenta el calendario local, regional y nacional?	x		x		x		x		
Acompañamiento y monitoreo a la práctica	<i>Cumplimiento con la planificación curricular.</i>	20. ¿Articula la visión institucional con el desarrollo curricular y el proceso de enseñanza-aprendizaje?	x		x		x		x		
		21. ¿Articula la escuela con la comunidad y aliados estratégicos estableciendo convenios y relaciones de cooperación, para dar soporte y garantizar al aprendizaje de los estudiantes?	x		x		x		x		
	<i>Cumplimiento de la planificación de monitoreo pedagógico</i>	22. ¿Utiliza los recursos con los que cuenta la institución educativa para lograr los propósitos de aprendizaje?	x		x		x		x		
		23. ¿Utiliza los recursos disponibles en la comunidad para lograr los propósitos de aprendizaje? profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	x		x		x		x		
		24. ¿Ha tenido diálogo reflexivo sobre su práctica pedagógica con uno o todos los integrantes del equipo directivo?	X		X		X		X		
	Gestión de la convivencia	<i>Porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de</i>	25. ¿Los actores educativos: directivos, docentes, estudiantes, administrativos, trabajan en un clima de buenas relaciones interpersonales, de confianza y con actitud de mejora permanente?	x		x		x		x	

	<i>tutoría toman acción</i>	26. ¿Se siguen los protocolos de atención a cada problema que se presenta en los estudiantes?	x		x		x		x		
	<i>Participación y difusión de las normas de convivencia</i>	27. Fomenta la participación de las comunidad y en familias como soporte necesario para la formación integral de los estudiantes?	x		x		x		x		
		28. ¿Fomenta la participación de la comunidad estudiantil, tanto en el proceso de aprendizaje como en la identificación y resolución de los problemas de la institución?	x		x		x		x		
	<i>Fortalecimiento de los espacios de participación de la I.E</i>	29. ¿Permite que los padres de familia y/o comunidad estudiantil discutan temas que son parte de la problemática de los alumnos, para arribar a soluciones conjuntas con las mismas?	x		x		x		x		
	<i>Atención oportuna de situaciones de violencia escolar y otros casos de acuerdo con los protocolos vigentes</i>	30. ¿Se respeta las normativas impuestas por la institución?	X		X		X		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Irigoín Mendoza, Edelmina Luciana, Magíster en administración de la educación.

31 / 05 2022

Firma del experto :



DNI : 33593161

Experto

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	x		x		x		x		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	x		x		x		x		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	x		x		x		x		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	x		x		x		x		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de la institución es pulcra	x		x		x		x		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	x		x		x		x		
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	x		x		x		x		
		Intervención correcta	El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	x		x		x		x		
		Atención oportuna y segura	El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	x		x		x		x		
	Empatía	Atención individualizada	El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	x		x		x		x		
		Adecuada atención	El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	x		x		x		x		
		Interés para el bienestar	El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	x		x		x		x		
		Identificación de necesidades	El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	x		x		x		x		
Capa	Respuesta a preguntas o dudas	El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	x		x		x		x			

Seguridad	Priorización de atención	El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	x		x		x		x	
	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	x		x		x		x	
	Disposición a la ayuda	El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	x		x		x		x	
	Inspiración de confianza	El profesional de la institución le inspira confianza.	x		x		x		x	
	<i>Seguridad en tensión</i>	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	x		x		x		x	
	Cortesía y amabilidad	El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	x		x		x		x	
	Seguridad en el que hacer	El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	x		x		x		x	
	Gestión documentaria	La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Irigoín Mendoza, Edelmina Luciana, Magíster en administración de la educación.

31 / 05 2022

Firma del experto

:



Experto

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.- NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir el compromiso de la gestión escolar en una Institución Educativa Ferreñafe-Lambayeque.

3.-TESISTA:

Br. : Cieza Cubas, Juanita Esther

4.-DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de Mayo del 2022

 <hr/> <p>Firma DNI 33593161</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.-TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.- NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir el servicio educativo en una Institución Educativa Ferreñafe-Lambayeque.

3.-TESISTA:

Br. : Cieza Cubas, Juanita Esther

4.-DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de Mayo del 2022

 <hr/> <p>Firma</p> <p>DNI 33593161</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **IRIGOIN MENDOZA**
Nombres **EDELMINA LUCIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **33593161**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**
Fecha de Expedición **06/05/2014**
Resolución/Acta **0583-2014-UCV**
Diploma **A1669544**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 10 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000727404

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/05/2022 10:48:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

VALIDADOR 3

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de mayo del 2022

Señor (a)

Dr. Mg. Fernández Ventura, Jorge Luis

Ciudad. – Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en administración de la educación.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma _____

Br. Cieza Cubas, Juanita Esther

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1.-Nombre del instrumento:

Instrumento para medir el compromiso de gestión escolar en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.-Autor original:

Zárate Vidal, Erlinda Elena (2019) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

3.-Objetivo:

Recoger información y analizar la variable compromisos de gestión escolar de la Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

4.- Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 16 docentes donde se desarrollará la investigación.

5.-Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

Es esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso de gestión escolar	1. <i>El progreso anual de los aprendizajes de estudiantes</i>	Porcentaje de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en las aprueban de las áreas curriculares.	1,2,3,4,5,6,7,8,9
	2. <i>Retención anual de los estudiantes</i>	Porcentaje de permanencia y conclusión (estudiantes que culminan el año escolar y se matriculan en el siguiente).	10,11,12,13,14,15
	3. <i>Cumplimiento de la calendarización planificada</i>	Porcentaje de horas lectivas cumplidas.	16,17
		Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje	18,19
	4. <i>Acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica constante</i>	Cumplimiento con la planificación curricular.	20,21
		Cumplimiento de la planificación de monitoreo pedagógico	22,23,24
	5. <i>Gestión de la convivencia escolar</i>	Porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de tutoría toman acción	25,26
		Participación y difusión de las normas de convivencia Gestión documentaria	27,28
		Fortalecimiento de los espacios de participación de la I.E	29
		Atención oportuna de situaciones de violencia escolar y otros casos de acuerdo con los protocolos vigentes	30

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1.-Nombre del instrumento:

Instrumento para medir el servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.-Autor original:

García Cahuaza, Rosario (2018) adaptado por Cieza Cubas, Juanita Esther

3.-Objetivo:

Recoger información y analizar la variable servicio educativo de la Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

4.-Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 16 docentes donde se desarrollará la investigación.

5.-Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

Es esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Servicio educativo	1. Elementos tangibles	1. Equipamiento moderno	1
		2. Instalaciones físicas atractivas	2
		3. Limpieza	3
		4. Materiales informativos	4
		5. Presentación pulcra	5
	2. Confiabilidad	35. Realización de actividades a tiempo	6
		36. Interés	7
		37. Intervención correcta	8
		38. Atención oportuna y segura	9
	3. Empatía	39. Atención individualizada	10
		40. Adecuada atención	11
		41. Interés para el bienestar	12
		42. Identificación de necesidades	13
	4. Capacidad de respuesta	43. Respuesta a preguntas o dudas	14
		44. Priorización de atención	15
		45. Conocimiento, destreza y habilidad	16
		46. Disposición a la ayuda	17
	5. Seguridad	47. Inspiración de confianza	18
		48. Seguridad en tensión	19
		49. Cortesía y amabilidad	20
		50. Seguridad en el quehacer	21
		51. Gestión documentaria	22

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR	El progreso anual de los aprendizajes de estudiantes	Porcentaje de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en las áreas curriculares.	1. Tiene dominio disciplinar de las áreas que tienen a su cargo?	x		x		x		x		
			2. ¿Considera las características y necesidades individuales de los estudiantes, así como las condiciones para su aprendizaje?	x		x		x		x		
			3. ¿Participa de la elaboración de un Proyecto Curricular acorde a las necesidades y expectativas de alumnos?	x		x		x		x		
			4. ¿Realiza trabajo en equipo con los docentes de las mismas áreas y diferentes ciclos?	x		x		x		x		
			5. ¿Mantiene altas expectativas respecto a lo que todos los estudiantes pueden aprender?	x		x		x		x		
			6. ¿Selecciona estrategias didácticas en función de las metas de aprendizaje?	x		x		x		x		
			7. ¿Planifica en forma adecuada las situaciones e instrumentos de evaluación?	x		x		x		x		
			8. ¿Utiliza los instrumentos de evaluación de acuerdo a las exigencias del enfoque del área?	x		x		x		x		

Retención anual e interanual de los estudiantes	<i>Porcentaje de permanencia y conclusión (estudiantes que culminan el año escolar y se matriculan en el siguiente).</i>	9. ¿Tiene propósitos claros de aprendizaje para cada unidad, sesión de aprendizaje?	x		x		x		x			
		10. ¿Dispone de servicios básicos: agua, energía eléctrica y servicios higiénicos?.	x		x		x		x			
		11. ¿Gestiona la obtención y/o mejora de infraestructura, equipamiento y materiales con el apoyo?..	X		x		x		x			
		12. ¿ Cuenta con liderazgo pedagógico y vela por la coherencia entre el diagnóstico y la propuesta pedagógica para cubrir las necesidades de los estudiantes?	x		x		x		x			
		13. ¿Cuenta con control de matrícula, traslado y deserción de alumnos?	x		x		x		x			
		14. ¿La infraestructura de la Institución Educativa se encuentra en buen estado y es apropiada para el desarrollo de las actividades académicas?	x		x		x		x			
		15. ¿ Se incorpora diagnóstico preciso de las necesidades el de los estudiantes en el Plan institucional?	x		x		x		x			
	Cumplimiento de la calendarización planificada	<i>Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje</i>	16. ¿La calendarización de la institución educativa es de conocimiento de toda la comunidad?	x		x		x		x		
			17. ¿Existe un sistema de trabajo planificado de los directivos, docentes y administrativos?	x		x		x		x		
		<i>Porcentaje de tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las</i>	18. El director y equipo directivo crea alianzas estratégicas con las organizaciones del entorno para cumplir con calendarización?	x		x		x		x		
19. ¿La calendarización se ha elaborado teniendo en cuenta el calendario local, regional y nacional?			x		x		x		x			

		<i>sesiones de aprendizaje.</i>											
Acompañamiento y monitoreo a la práctica	<i>Cumplimiento con la planificación curricular.</i>	20. ¿Articula la visión institucional con el desarrollo curricular y el proceso de enseñanza-aprendizaje?	x		x		x		x				
		21. ¿Articula la escuela con la comunidad y aliados estratégicos estableciendo convenios y relaciones de cooperación, para dar soporte y garantizar al aprendizaje de los estudiantes?	x		x		x		x				
	<i>Cumplimiento de la planificación de monitoreo pedagógico</i>	22. ¿Utiliza los recursos con los que cuenta la institución educativa para lograr los propósitos de aprendizaje?	x		x		x		x				
		23. ¿Utiliza los recursos disponibles en la comunidad para lograr los propósitos de aprendizaje? profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	x		x		x		x				
		24. ¿Ha tenido diálogo reflexivo sobre su práctica pedagógica con uno o todos los integrantes del equipo directivo?	X		X		X		X				
	Gestión de la convivencia escolar	<i>Porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de tutoría toman acción</i>	25. ¿Los actores educativos: directivos, docentes, estudiantes, administrativos, trabajan en un clima de buenas relaciones interpersonales, de confianza y con actitud de mejora permanente?	x		x		x		x			
			26. ¿Se siguen los protocolos de atención a cada problema que se presenta en los estudiantes?	x		x		x		x			
		<i>Participación y difusión de las normas de convivencia</i>	27. Fomenta la participación de las comunidad y en familias como soporte necesario para la formación integral de los estudiantes?	x		x		x		x			
			28. ¿Fomenta la participación de la comunidad estudiantil, tanto en el proceso de aprendizaje como en la identificación y resolución de los problemas de la institución?	x		x		x		x			

		<i>Fortalecimiento de los espacios de participación de la I.E</i>	29. ¿Permite que los padres de familia y/o comunidad estudiantil discutan temas que son parte de la problemática de los alumnos, para arribar a soluciones conjuntas con las mismas?	x		x		x		x		
		<i>Atención oportuna de situaciones de violencia escolar y otros casos de acuerdo con los protocolos vigentes</i>	30. ¿Se respeta las normativas impuestas por la institución?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Fernández Ventura, Jorge Luis, Magíster en administración de la educación.

31 / 05 2022

Firma del experto

:



DNI : 16726036

Experto

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa pública de Ferreñafe-Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	x		x		x		x		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	x		x		x		x		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	x		x		x		x		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	x		x		x		x		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de la institución es pulcra	x		x		x		x		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	x		x		x		x		
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		X		X		X		
		Intervención correcta	El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	x		x		x		x		
		Atención oportuna y segura	El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	x		x		x		x		
	Em patú a	Atención individualizada	El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	x		x		x		x		

	Adecuada atención	El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	x		x		x		x		
	Interés para el bienestar	El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	x		x		x		x		
	Identificación de necesidades	El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	x		x		x		x		
Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	x		x		x		x		
	Priorización de atención	El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	x		x		x		x		
	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	x		x		x		x		
	Disposición a la ayuda	El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	x		x		x		x		
Seguridad	Inspiración de confianza	El profesional de la institución le inspira confianza.	x		x		x		x		
	<i>Seguridad en tensión</i>	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	x		x		x		x		
	Cortesía y amabilidad	El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	x		x		x		x		
	Seguridad en el que hacer	El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	x		x		x		x		
	Gestión documentaria	La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Fernández Ventura, Jorge Luis, Magíster en administración de la educación.

31 / 05 2022

Firma del experto



DNI : 16726036

Experto

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.-TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2.- NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir compromisos de la gestión escolar en una Institución Educativa Ferreñafe-Lambayeque.

3.- TESISISTA:

Br.: Cieza Cubas, Juanita Esther

4.-DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de Mayo del 2022

<p style="text-align: center;"> Firma</p> <p style="text-align: center;">DNI: 16726036</p> <p style="text-align: center;"><i>Mg. Fernández Ventura, Jorge Luis</i></p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">HUELLA</p>
---	--

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Ferreñafe-Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir el servicio educativo en una Institución Educativa Ferreñafe-Lambayeque.

3. TESISISTA:

Br. Cieza Cubas, Juanita Esther

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de Mayo del 2022.

<p style="text-align: center;"> Firma</p> <p style="text-align: center;">DNI: 16726036</p> <p style="text-align: center;"><i>Mg. Fernández Ventura, Jorge Luis</i></p>	<p style="text-align: center;"> HUELLA</p>
---	---

Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FERNANDEZ VENTURA**
Nombres **JORGE LUIS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16726036**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149291**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 10 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000727407

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 10/05/2022 19:50:19-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4. Carta de aceptación

POSGRADO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 28 de mayo del 2022

Director: José Cristóbal López Lozana
I.E N° 11539 Nuestra Señora de la Paz
Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha:28 de mayo de 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **Cieza Cubas Juanita Esther**
- 2) Programa de estudios : **Posgrado**
- 3) Mención : **Maestría en Administración de la Educación**
- 4) Ciclo de estudios : **III**
- 5) Título de la investigación : **Compromiso de gestión escolar y servicio educativo en una institución educativa pública , Ferreñafe-Lambayeque**

6)Asesor : **Dr. Félix Vicente Heredia Rojas**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).



Anexo 5. Confiabilidad de los datos

Base de datos de la variable Compromiso de gestión escolar

BASE DE DATOS ESTHER [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 A⁺ Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

X25

	ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADÍSTICA ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO DEL COMPROMISO DE GESTIÓN ESCOLAR																																
	DIMENSIÓN 1						DIMENSIÓN 2						DIMENSIÓN 3						DIMENSIÓN 4						DIMENSIÓN 5								
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26	r27	r28	r29	r30	S _T ²		
1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	48.1	
2	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	108.1	
3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	54.1	
4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	1	60.1	
5	1	1	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	61.1		
6	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	4	4	2	2	1	3	3	4	5	2	2	1	1	2	2	1	1	67.1	
7	1	1	1	1	2	2	3	4	2	1	1	2	2	1	2	2	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	58.1	
8	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	50.1	
9	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	49.1	
10	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	49.1	
11	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	5	4	3	4	3	98.1	
12	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	51.1	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	2	2	2	1	68.1	
14	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	1	1	1	71.1	
15	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	2	4	4	1	1	54.1	
16	2	4	4	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	66.1	
20	S _T ²	0.62	1.31	0.65	0.65	1.09	0.53	0.56	0.59	0.98	0.93	1.11	0.81	0.90	0.38	0.68	0.75	0.98	0.98	1.34	1.40	0.63	1.25	1.21	1.00	1.50	1.75	1.46	0.78	0.81	0.75		
21	K																																
22	K																																
23	ΣS _T ²																																
24	S _T ²																																
25	α																																
26	α																																
27																																	
28																																	
29																																	

ALFA DE CRONBACH
(Índice de consistencia interna)

0 0.8 1
Aceptable

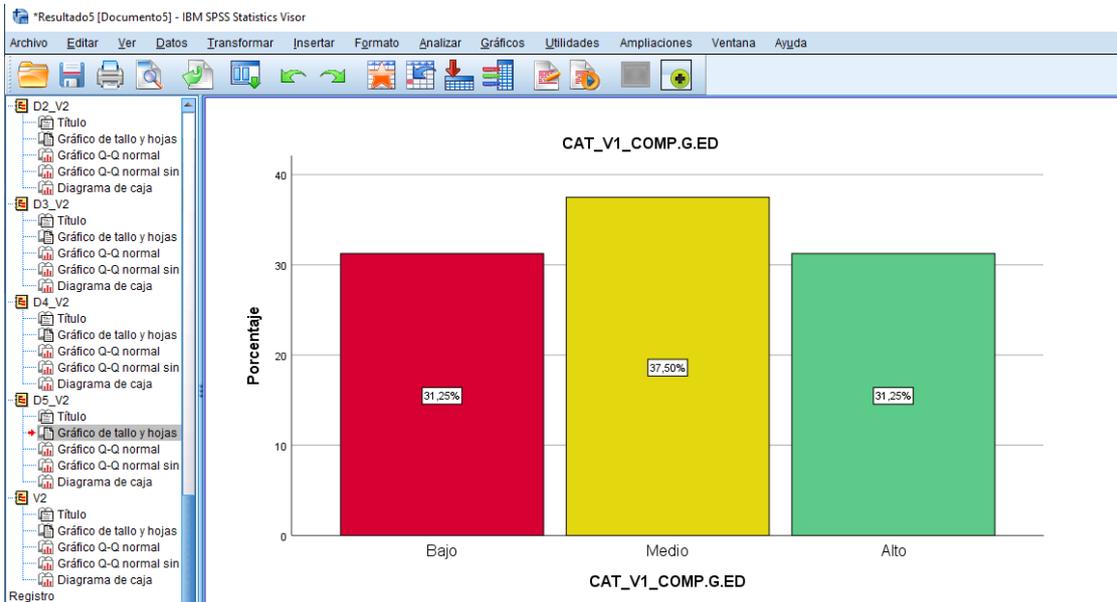
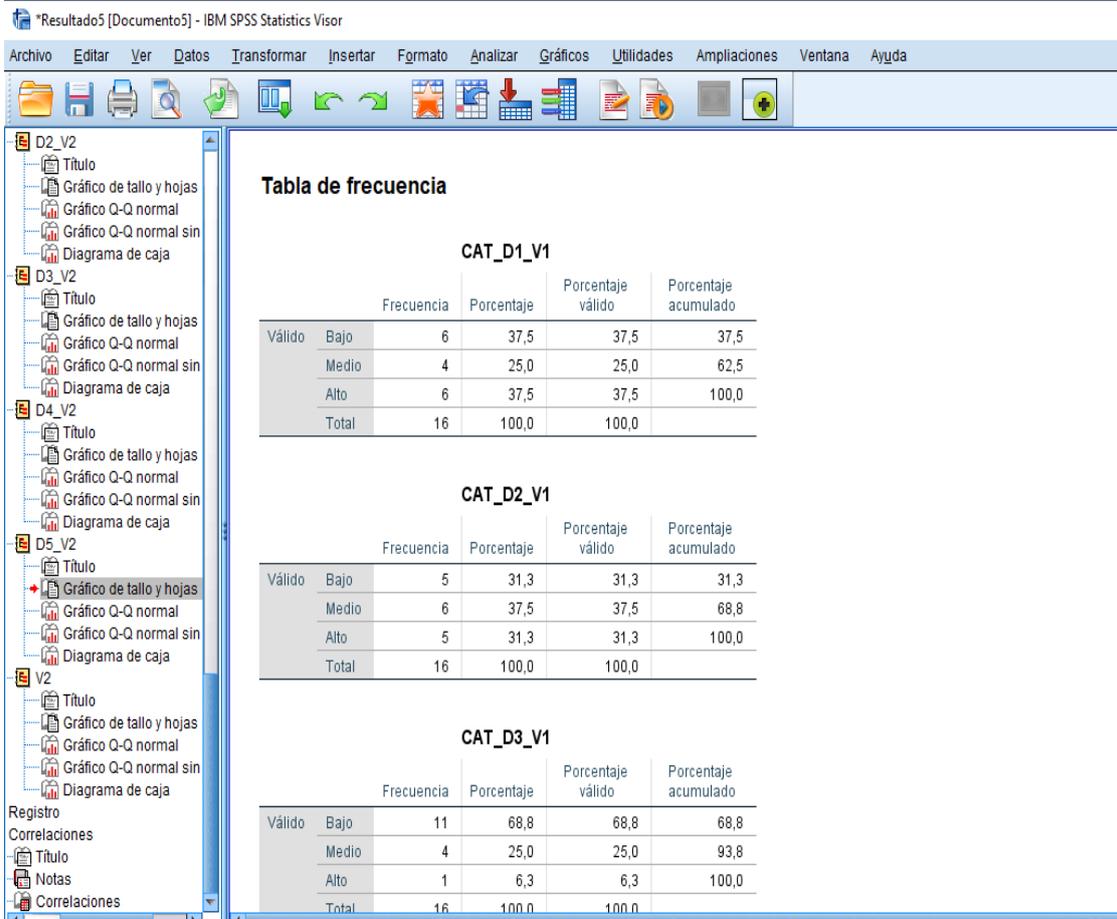
Base de datos de la variable servicio escolar

	ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADÍSTICA ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO DEL COMPROMISO DE GESTIÓN ESCOLAR																														
	DIMENSIÓN 1						DIMENSIÓN 2						DIMENSIÓN 3						DIMENSIÓN 4						DIMENSIÓN 5						
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	S _T ²								
4	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	4	2	2	2	3	3	44.00							
5	2	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	4	2	79.00							
6	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	39.00							
7	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	4	1	2	2	1	1	2	42.00							
8	5	1	1	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	2	2	1	2	2	56.00							
9	6	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2	1	1	47.00							
10	7	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	2	1	2	2	2	3	2	1	1	46.00							
11	8	2	2	2	1	3	4	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	46.00							
12	9	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	42.00							
13	10	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	5	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	43.00							
14	11	1	1	3	2	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	2	41.00							
15	12	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	42.00							
16	13	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	4	39.00							
17	14	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	1	1	2	2	1	1	2	42.00							
18	15	5	1	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	1	1	2	2	70.00							
19	16	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	4	2	1	1	2	45.00							
20	S _T ²	1.36	1.06	0.31	0.90	1.37	1.06	0.75	1.15	1.40	1.06	0.90	1.37	1.44	0.96	1.62	0.81	0.96	0.56	0.68	0.34	0.81	0.65								
21	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido							
22																															
23	K																							47.69							
24	ΣS _T ²																														
25	S _T ²																														
26	α																														
27																															

ALFA DE CRONBACH
(Índice de consistencia)

Se obtiene $\alpha = 0.86$ El alfa de Cronbach cuando es mayor de 0.8 indica que el instrumento es

Tablas y figuras





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Ferreñafe-Lambayeque", cuyo autor es CIEZA CUBAS JUANITA ESTHER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE DNI: 003082445 ORCID 0000-0003-2857-8704	Firmado digitalmente por: FHEREDIARO el 11-08- 2022 10:39:46

Código documento Trilce: TRI - 0394074