



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión educativa y calidad de servicio en una institución  
educativa pública en el distrito de Conchán - 2022**

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

**AUTORA:**

Mendoza Chavez, Yane Roscio (orcid.org/[0000-0001-6564-5609](https://orcid.org/0000-0001-6564-5609))

**ASESORA:**

Dra. Carranza Yuncor, Nelly Roxana (orcid.org/[0000-0002-3268-4414](https://orcid.org/0000-0002-3268-4414))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad de servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Con incommensurable amor y respeto a mis padres, además a mi esposo por ser la persona quien me motivo a seguir luchando por mis sueños.

**Yane**

## Agradecimiento

A Dios Todopoderoso por sus bendiciones para poder lograr una meta tan importante en mi vida.

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad que nos brinda de continuar con los estudios de posgrado y lograr nuestro sueño anhelado.

A mi asesora, Mg. Carranza Yuncor Nelly Roxana, por su asesoría efectiva para concretizar este trabajo de investigación.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	07
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	43

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Nivel de gestión educativa en una I.E. de Conchán 2022	23
<b>Tabla 2:</b> Nivel de calidad de servicio en una I: E de Conchán 2022	24
<b>Tabla 3:</b> Correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de confiabilidad, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán 2022	26
<b>Tabla 4:</b> Correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de responsabilidad, de Calidad de servicio, de una I.E. de Conchán 2022	27
<b>Tabla 5:</b> Correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de seguridad, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán 2022	28
<b>Tabla 6:</b> Correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de empatía, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán 2022	29
<b>Tabla 7:</b> Correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de bienes, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán	30

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Nivel de gestión educativa en una I.E de Conchán 2022, índice de confiabilidad	20
<b>Figura 2:</b> Nivel de calidad de servicio en una I.E de Conchán 2022, parámetro de confiabilidad	21

## Resumen

La presente investigación titulada Gestión educativa y calidad de servicio en una I.E de Conchán – 2022; tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la Gestión educativa y la calidad de servicio en una I.E de Conchán – 2022. Se realizó una investigación básica con enfoque cuantitativo, siguiendo el diseño no experimental, transversal correlacional simple, tomando una muestra de 31 docentes. La técnica empleada para el recojo de datos fue la encuesta. Se aplicaron los cuestionarios de Gestión educativa y calidad de servicio. Los resultados evidencian que el Coeficiente Rho de Spearman es 0,870 lo que corrobora la existencia de una correlación positiva alta, con una significancia inferior a 0,05, implicando científicamente dicha relación. Se determinó asimismo las correlaciones significativas de la gestión directiva, pedagógica, comunitaria y administrativa con la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Gestión educativa, calidad de servicio, servicio educativo.

## **Abstract**

This investigation entitled Educational management and quality of service in a I.E of Conchán - 2022; Its objective was to determine the relationship that exists between educational management and the quality of service in a I.E of Conchán - 2022. A basic research with a quantitative approach was carried out, following the non-experimental, simple correlational cross-sectional design, taking a sample of 31 teachers. The technique used for data collection was the survey. The educational management and service quality questionnaires were applied. The results show that Spearman's Rho Coefficient is 0.870, which corroborates the existence of a high positive correlation, with a significance of less than 0.05, scientifically implying said relationship. Significant correlations of directive, pedagogical, community and administrative management with the quality of service were also determined

**Keywords:** Education Management, quality of service, educational service.



## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, la gestión educativa denota un período crítico al ser valorada desde la perspectiva de los estándares de calidad, los cuales, evalúan objetivamente todos los parámetros que garantizan una gestión de calidad en lo concerniente a los diversos servicios educativos que prestan las entidades orientadas a la labor educativa, la cual se encuentra moldeada por cambios complejos como tecnológicos, culturales, sociales, económicos, políticos, entre otros.

Según la UNESCO (2013), señala “que entre los diferentes factores que explicarían el desempeño de los estudiantes en los países de América Latina está la gestión educativa” (p.78), esta conceptualización es muy aceptada en el escenario ibero-americano.

De acuerdo a Pérez (2006), “la gestión implica planificación, buscándose “consolidar metas educativas con acciones afectas a procesos evaluativos y de carácter formativo” (p. 180), se percibe un acendrado énfasis en los objetivos institucionales.

Por otro lado, tenemos que “El proceso de gestionar en el ámbito educativo tiene una base principista de gestión/educación, de ello se desprende su finalidad aplicativa”. (Cassasus, 2000, p.641).

Centrándose en la perspectiva modélica Mariño (2012) sostiene los siguientes postulados:

Los productos o servicios ofertados por una empresa se someten a un monitoreo permanente para garantizar su calidad. Esto implica que la creatividad por un lado y la innovación por otro, deben ser procesos permanentes, para que exista plena satisfacción del usuario (p. 245).

En concomitancia con la gestión educativa debe considerarse que “los sistemas evaluativos son diversos y complementarios, propendiendo siempre a mejorar lo ofertado” (Castillo,2004, p. 450)

Profundizando en dicha línea de pensamiento, incide en la importancia de la evaluación (cuantitativa y cualitativa) conjunta del binomio

gestión/educación, por parte del estamento docente puesto que “la evaluación no es un fin inmanente, sino un medio para consolidar los aprendizajes y circunstancialmente, potenciarlos” (Castillo, 2004, p. 450).

En el ámbito nacional, la gestión educativa constituye un aspecto con mayor índice de vulnerabilidad ante la dinámica permanente de cambios en el sistema social. Aun cuando todos los centros educativos propenden a cualificar el servicio, la existencia de problemas estructurales dificulta la consecución de dicho propósito; percibiéndose en cambio, un servicio de baja calidad y un sesgo apreciable en un óptimo servicio.

El rol de las autoridades es sumamente limitado, al no contar con políticas pertinentes y viables para optimizar el servicio, por esto:

Es deseable que exista un liderazgo docente, que logre generar competitividad en el estamento docente, para que esta dinamización asegure una mejora continua de la enseñanza/aprendizaje y de su administración eficiente. (Lepeley, 20013, p. 54).

Es importante puntualizar que las diversas investigaciones en el contexto nacional referidas a vincular la gestión educativa con la calidad de servicio, enfatizan que esta última es multidimensional, de acuerdo a los señalado por Zabalza (1996,) plantea componentes cualitativos básicos:

El constructo de calidad es multifactorial, pues comprende una dimensión valórica, además de eficiente y satisfaccional, debiendo manifestarse en las actuaciones que realicen las entidades educativas, independientemente de su variante de gestión, explicándose de esta manera la complementariedad satisfacción-calidad. (pp. 33-34).

Asimismo, Peralta (2020) aduce “es una conjunción de atributos cambiantes e importantes que responden a valoraciones asociadas a estándares, preestablecidos”, (p. 72). Cabe acotar que dichos estándares han sido estructurados intencionalmente.

Martínez (2001) define la calidad de servicio como “la meta de toda institución educativa, que asume un enfoque global de gestión de la institución hacia la consecución de metas de calidad para todos y con la colaboración de todos los implicados en la institución educativa” (pp231-232), la calidad, por tanto, abarca todas las funciones y actividades de la institución y está vinculada a las necesidades relevantes de la sociedad en un ámbito y contexto dado.

En el escenario local, no existe una percepción generalizada de un ejercicio administrativo pleno, que referencien propuestas de gestionabilidad adecuada, debido a múltiples causas: ausencia de políticas sostenibles, gastos inapropiados y exentos de criterio técnico e incumplimiento de acciones asociadas a metas institucionales.

Minedu (2011) caracterizó "La gestión de connotación administrativa orientan el manejo de todos los recursos en torno al aprendizaje" (p.16), esta definición es muy aceptada en entidades educativas de básica regular.

Con respecto a la calidad de servicio en nuestro contexto, varios informes de tesis señalan una aceptación generalizada de la UNESCO (2005) establece dos principios de la “calidad”:

Uno de los principios se centra en la priorización de la evolución de los esquemas cognitivos de los discentes. Este constituye una finalidad esencial de la articulación gestión/educación. Incluso esta es una premisa que se admite en todos los escenarios sistémicos educativos. El segundo, apunta a optimizar dichos procesos de desarrollo, potenciando competencias que consoliden el logro del perfil ideal (p 2-3)

En 2007 la UNESCO, conceptualizó, concibiéndola como “un bien de orientación pública y a la vez un derecho promovido y protegido por el estado, en forma irrestricta” (2007, p. 4-5).

Alas y Hernández (2004), incluso amplían la definición de calidad de servicio pues “consideran que la dimensión equidad, está muy vinculada a considerar aspectos diferenciales de la población, pero con el propósito de atender dichas diferencias para tender a una atención igualitaria” (p.345), este el llamado enfoque ampliado

En una I.E de Conchán, la gestión de la educación muestra índices deficientes de calidad educativa. Se aprecia que no existe un monitoreo efectivo de las acciones pedagógicas y administrativas de las actividades programadas al inicio del año lectivo. La improvisación es permanente, puesto que es inexistente un área específica responsable de reconocer las fortalezas y debilidades institucionales.

Las limitaciones en los procesos y canales de comunicación interna, capacitaciones permanentes de todos los actores estamentales, así como el distanciamiento de los padres de familia, son persistentes, afectando el servicio. Además de lo señalado, la ausencia acompañamiento por los órganos intermedios educativos de la UGEL, impacta negativamente en la adopción de una gestión eficiente. La configuración problemática expuesta, demanda de planes de acción enmarcados a potenciar el rol administrativo; siendo un importante e imprescindible punto de partida el conocimiento objetivo y científico de la relación de dichos aspectos para modelar las estrategias específicas a considerarse para su mejora.

El trabajo se justifica teóricamente puesto que pretende establecer científicamente la relación que existe entre los constructos problemáticos para contribuir a consolidar una generalización empírica, metodológicamente el estudio es importante pues se adscribe a los cánones del método científico, la relevancia social del estudio apunta a favorecer a los docentes y personal directivo de qué dimensiones son las que evidencia niveles más bajos para fortalecerlas e incrementar la calidad del servicio educativo. El estudio además evidencia una importancia teórica, puesto que las conclusiones obtenidas se podrán incorporar al corpus de conocimiento científico.

En concordancia con la problemática señalada, surge la siguiente interrogante ¿Qué grado correlacional presenta la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en una I.E de Conchán, 2022?, derivándose los subproblemas 1) ¿Qué grado correlacional presenta la gestión institucional y la confiabilidad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión institucional y la responsabilidad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión institucional y la seguridad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión directiva y la empatía?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión institucional y los bienes materiales o tangibles?, 2) ¿Qué grado correlacional presenta la gestión administrativa y la confiabilidad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión administrativa y la responsabilidad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión administrativa y la seguridad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión administrativa y la empatía?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión administrativa y los bienes materiales o tangibles?, 3) ¿Qué grado correlacional presenta la gestión directiva y la confiabilidad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión pedagógica y la responsabilidad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión pedagógica y la seguridad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión pedagógica y la empatía?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión pedagógica y los bienes materiales o tangibles?, 4) ¿Qué grado correlacional presenta la gestión comunitaria y la confiabilidad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión comunitaria y la responsabilidad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión comunitaria y la seguridad?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión comunitaria y la empatía?, ¿Qué grado correlacional presenta la gestión comunitaria y los bienes materiales o tangibles?

A partir de este escenario problémico se propuso el objetivo general Establecer el grado correlacional que presenta la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en una I.E de Conchán, 2022, infiriéndose los objetivos específicos 1) Caracterizar la correlación que presenta la gestión institucional y la confiabilidad, Caracterizar la correlación que presenta la gestión institucional y la responsabilidad, Caracterizar la correlación que

presenta la gestión institucional y la seguridad, Caracterizar la correlación que presenta la gestión institucional y la empatía, Caracterizar la correlación que presenta la gestión institucional y los bienes materiales o tangibles ,2) Caracterizar la correlación que presenta la gestión administrativa y la confiabilidad, Caracterizar la correlación que presenta la gestión administrativa y la responsabilidad, caracterizar la correlación que presenta la gestión administrativa y la seguridad, caracterizar la correlación que presenta la gestión administrativa y la empatía, caracterizar la correlación que presenta la gestión administrativa y los bienes materiales o tangibles, 3) Caracterizar la correlación que presenta la gestión directiva y la confiabilidad, caracterizar la correlación que presenta la gestión pedagógica y la responsabilidad, caracterizar la correlación que presenta la gestión pedagógica y la seguridad, caracterizar la correlación que presenta la gestión pedagógica y la empatía, caracterizar la correlación que presenta la gestión pedagógica y los bienes materiales o tangibles, 4) Caracterizar la correlación que presenta la gestión comunitaria y la confiabilidad, caracterizar la correlación que presenta la gestión comunitaria y la responsabilidad, caracterizar la correlación que presenta la gestión comunitaria y la seguridad, caracterizar la correlación que presenta la gestión comunitaria y la empatía, caracterizar la correlación que presenta la gestión comunitaria y los bienes materiales o tangibles.

En concomitancia con lo expuesto se estructuró la hipótesis. Existe una correlación alta de la gestión educativa y la calidad del servicio en una I.E de Conchán, 2022, coligiéndose las subhipótesis 1) Hay relación de la gestión institucional y la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los bienes materiales o tangibles ,2) Se aprecia una correlación entre la gestión administrativa y la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los bienes materiales o tangibles, 3) Se evidencia asociación de la gestión pedagógica y la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los bienes materiales o tangibles, 4) Hay correlación de la gestión comunitaria y la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los bienes materiales o tangibles.

## II. MARCO TEÓRICO

En pesquisas internacionales se encontró el aporte de Porras (2018) al abordar la investigación “Realización del marco de administración de calidad en escuelas estatales en los jardines de infancia, preparación fundamental y de medios en la región”, fundamenta las causas que dificultan una gestión eficiente, siendo una de las más relevantes la falta de consecuencia de los compromisos asumidos con el plan de trabajo anual. Finalmente se concluyó que el uso del marco de lineamientos de la administración, incrementa los índices de calidad en las entidades de horario diurno de educación básica.

Rojas y Gonzales (2015) al escudriñar científicamente el “Método de la dirección formativa para permutar la armonización”, se trazaron la meta de realizar una estructuración de las propuestas estratégicas de naturaleza instructiva. Analizaron y determinaron que la estrategia de exploración se ajusta al enfoque de la investigación-acción y se orientó a discentes de formación media. El examen arrojó parámetros que deslizan la posibilidad de variaciones dimensionales de la concurrencia, centradas en una labor verbalizada congruente con un pensamiento divergente.

Torres (2017), en su investigación para evaluar el “Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria”, con un marco maestral de 25,751 docentes, señaló que mejores servicios educativos pueden alcanzarse si se toma en cuenta indicadores que reflejen la perspectiva solucionática del estamento docente y no sólo la perspectiva administrativa

Laura (2015) en su tesis sobre “La administración educativa un elemento fundamental para el desempeño eficiente de la Unidad Educativa Puerto de Rosario de la ciudad El Alto”, encuestando a 55 docentes con corte transeccional-mixto, concluyó que la administración incide en el mantenimiento de los estándares alcanzados por la entidad.

León (2018) en su estudio del estilo de “Liderazgo educativo y la gestión institucional en las escuelas de educación básica Cantón Pujilí”, accediendo a una población de 24 unidades de análisis, ante los bajos niveles de gestión

detectados, se estructuró unas directrices que promovían el liderazgo compartido, para cautelar un adecuado e integral servicio de carácter educativo.

En el ámbito nacional, Rodríguez (2016) investigó sobre la “Gerencia institucional y la esencia de la misma instructiva según lo indicado por los educadores esenciales de la Red No. 16 de Carabayllo”, con la intención de dilucidar el vínculo entre la administración institucional y el inicio de la gerencia instruccional. El diseño fue correlativo-transversal. La muestra proyectada ascendió a 111 educadores de entidades educativas de orientación instructiva abierta. En función a los datos, se detectó un vínculo relacional medido con un parámetro de  $Rho=0.712$  y con alta significación, convalidando la afirmación de una conexión relevante.

Ramírez (2016) abordó el estudio “Calidad de la gerencia formativa y alejamiento escolar de la dimensión esencial en una IE de Chorrillos”, con el propósito de caracterizar la relación del impacto y esencia de la dirección instructiva y la deserción estudiantil. Se realizó una propuesta de análisis de acciones fundamentadas en ideas hipotéticas vinculadas a la gerencia instructiva. A través de pruebas no probabilísticas, se optó intencionalmente a unidades de estudio en diversos estamentos, concluyéndose que, con la dinámica constante de elementos predictores, era posible delinear los elementos taxativos de la administración instructiva que afectan el desamparo de los estudiantes.

Atencio (2019), en un estudio a esclarecer la “Existencia de una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N°20389 de San Graciano en Huaral”, desde una óptica cuantitativa-longitudinal, con 60 sujetos, concluyó que existe un vínculo relacional refrendado por el estadístico  $rho=0,609$ ), demandando la implementación de un plan de acciones correctivos.

Nobario (2018), al constatar la “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia”, con una muestra de aproximadamente 120 sujetos.



Concluyó la existencia científica relacional de los constructos.

En el contexto local, Cortijo (2020), en el objetivo de estudiar “Relación de la gestión educativa y el desempeño docente en la I.E.P. “Benjamín Carson” de Florencia de Mora, con formadores de diferentes niveles. Se computó un R alto de 0,92; denotando una asociación vinculante elevada, indicando además la presencia de altas correlaciones diferenciales.

Chávez y Olivos (2019), al encarar el problema sobre “Gestión educativa y desempeño docente” en la IE Modelo, el objetivo fue comprobar si hay relación entre el desempeño docente y la gestión educativa en la IE “Modelo”; este estudio fue no experimental y descriptivo con diseño correlacional, la muestra fue 52 docentes y se les aplicó una encuesta. Concluyen: Hay relación positiva y una asociación altamente significativa entre desempeño docente y gestión educativa, siendo la correlación Rho 0.877, con significancia  $p=0.000$  siendo esto menor al 5%.

Pajares (2018), en su informe titulado “Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño docente en la I.E Liceo Trujillo”, tuvo como objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño docente en la IE Liceo Trujillo; se utilizó el diseño correlacional, la población fue de 113 docentes y la muestra a 34 de la misma población; para medir las variables se elaboró y validó una ficha de observación, esto permitió concluir que la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente en la IE “Liceo Trujillo”, es directa, como lo demuestra el valor Rho 0.752, con nivel de significancia  $p=0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ).

Carbajal y Polo (2020), desarrollaron una tesis en la que se estudiaron “La Gestión Educativa y Desempeño Docente dentro de una institución educativa ubicada en Sánchez Carrión, región La Libertad”, en el año 2019. En los resultados obtuvieron una correlación de  $r=.44$  positivo moderado, según Pearson, con lo que sustentan en sus conclusiones revalidando dicha

asociación.

Los fundamentos teóricos de los constructos abordados, permiten definir de acuerdo a la Unesco (2011), que la dirección educativa es una red de actuaciones administrativas objetivas y operativas, tendientes a resolver los problemas de los contextos educativos, desde una perspectiva sistémica y con herramientas que responden a planes basados en estándares y protocolos claramente definidos y evaluados antes de su ejecución.

Desde la perspectiva paradigmática actual, se sostiene que la gestión orientada a jurisdicciones en el campo de la educación, implica un conjunto sostenido de actuaciones fundadas en principios rectores y genéricos de la administración social, coligiéndose de ello, su aplicabilidad en ámbitos educacionales. (Casasus, 2000).

Vidal (2008), define la gestión educativa como los modos procedimentales en el seno del contexto interno de establecimientos de educación, para la consecución de los objetivos de carácter estratégicos delineados en los documentos de planificación; orientados esencialmente a la implementación de cambios profundos y efectivos para incrementar la calidad del servicio ofertado en todos los niveles.

Álvarez y Correa (2009), se decantaron por conceptualizar a la gestión como una cosmovisión basada en estándares preconfigurados de carácter organizacional. Se desprende pues el tamizaje gestor del ámbito educacional, por la dinámica de procedimientos-actuaciones-retroalimentación.

Minedu (2011) señala "La administración educativa referencia un proceso creador que persigue materializar resultados sostenibles en el tiempo, utilizando eficientemente el potencial del capital humano y los recursos asignados a la entidad; incluido el aprendizaje institucional" (p.16).

Arboleda (2011), desliza una definición que postula que la gestión educativa constituye una transformación secuencial de actuaciones de fortalecimiento

de los proyectos de índole institucional de los establecimientos educativos, que propenden a preservar las cuotas de autonomía institucional, subsumidas en lineamientos que optimizan los procedimientos técnico-pedagógicos, tendientes a satisfacer las demandas institucionales de diversos ámbitos.

Álvarez (2013), señala que la óptica de gestionar en el contexto educacional, presupone la adopción de procedimientos que articulan integralmente todos los entes educativos, que conjuntamente, asumen acciones de planificación, centrados en la consecución de los objetivos institucionales y que, además, se involucran en la fase de implementación, acompañamiento y ejecución de las actividades.

De acuerdo a las definiciones señaladas, se advierte que la gestión pretende generar la transformación de las entidades educativas. Según Graffe (2002), el ejercicio de la gestión, demanda líder que inspiren la ejecución de los planes de acción, que dirija las líneas de acción preconcebidas, nucleando la actuación de los recursos humanos para la administración eficiente de los demás recursos y que finalmente garantice la adopción estratégica del cumplimiento de metas programadas, para dinamizar y potenciar el servicio de los programas educativos.

En este escenario, el director debe contar con un perfil de competencias que le permitan desempeñar funciones concomitantes con: (1) articular la administración de los ámbitos internos y externos de los estamentos organizacionales del sistema educativo. (2) Su rol es profundamente inspiracional, colaborativo y directivo; (3) El tratamiento de la información es considerado esencial para los aspectos decisorios.

Unesco (2008) enfatiza que la institución escolarizada uniformiza muchos procedimientos que no se condicen con las demandas y necesidades de su problemática, demandando ello concepciones de nuevos enfoques de la gestión. La conducción institucional se centra fundamentalmente a la gestión de recursos materiales y del personal, descuidando dimensiones de carácter pedagógico.

En concordancia a lo expuesto, se demanda la adopción de nuevos estilos y paradigmas de gestión. Efectivamente, la transformación que se demanda, nos orienta a prohijar la gestión estratégica, fundada en un modelo holístico y dinámico, con estrategias emergentes y proyectistas.

En lo concerniente a las propuestas evaluativas, García (2016) señala la existencia de una amplia gama de modelos existentes, destacándose aquellos que se basan en estándares, puesto que mapean estructuralmente si se han operado mejoras significativas en los escenarios contextuales. Los procesos de evaluación exhiben un acentuada carga procesual y direccional. Sin embargo; es necesaria la conjunción de 3 elementos que coadyuvan su implementación: cobertura, eficiencia y calidad.

En lo tocante al dimensionamiento de gestión educativa, se ha tomado la propuesta teórica de Frigeiro (2000) quien señala la existencia de una gestión directiva, la cual presupone que la comunidad educativa implementa sus acciones en concomitancia con normativas, estructuras orgánicas, mapeo de necesidades institucionales y lineamientos funcionales, vinculados con dimensiones espaciales y funcionales

Con relación al aspecto pedagógico, señala que contempla hechos que fortalecen los vínculos que los integrantes construyen a partir del conocimiento social de perspectivas pedagógicas, con el desarrollo de enseñanza/aprendizaje enmarcadas en las prácticas magisteriales; dotándoles de valoraciones y significaciones conferidas a los diferentes tipos de saberes, los procesos evaluativos y los resultados obtenidos.

En lo referente a la componente administrativa, establece una orientación a las acciones que subyacen a estrategias, que vehiculan y articulan competencias que aseguran el manejo armónico e integrado de los diversos recursos (humanos, financieros, temporales) así como la comunicación e información fiable para la adopción de decisiones robustas.

Finalmente, la gestión comunitaria, contempla la transposición de cuotas de participación y empoderamiento integral del ámbito educacional y entidades que, por sus funciones, tienen un carácter vinculante con la entidad educativa, promoviendo las participaciones de todos los estamentos en las decisiones institucionales. Su carácter abarcativo de actuaciones colaborativas, integra los tópicos culturales.

Respecto a las aproximaciones definitorias de la calidad de servicio, Holjevac, Markovic y Raspor (2010) citado en Vela y Zavaleta (2014) argumentan que los índices de calidad de los servicios, Guardan relación concomitante con el patrón perceptivo de la perspectiva de los clientes acerca de las prestaciones que van a obtener y que efectivamente reciben en los establecimientos escolarizados. Este constructo presupone la existencia de un andamiaje de parámetros perceptivos de acentuada complejidad (subjetividad e idealizaciones abstractas) de las personas, pero que convergen en el contraste de lo ofrecido con lo recibido. Un aspecto fundamental es la aceptación de que el sistema de creencias, mitos, concepciones y emocionales del cliente o usuario, influyen significativamente en la valoración de la atención recibida.

Según Lovelock (2009), la satisfacción ante el servicio recibido solo es admisible en términos comparativos referenciales de experiencias previas, que son realimentados constantemente y que marcan las pautas que consolidan juicios perceptivos de calidad, cimentados en criterios no exclusivamente subjetivos. Otra definición de la calidad estriba en la cuantificación del servicio recibido; esto presupone la adopción de indicadores mensurables. Esta concepción aduce que las apreciaciones diferenciales de calidad, dependen de los contrastes con relación a medidas de fijación numérica, con ponderaciones que deben apreciarse en el servicio recibido. Enmarcado en soportes de objetividad, esta definición excluye las disparidades preferenciales. Un aspecto central para comprender la calidad, es el de la concepción de la idea de valor, está vinculada al campo instructivo, (Sverdlick, 2012)

Las definiciones centradas en el cliente, establecen puntualmente que la calidad radica ontológicamente en el usuario, lo cual explica las percepciones del servicio recibido en función de percepciones y necesidades particulares. Finalmente es aceptable la afirmación que hace referencia a que un soporte de la calidad del servicio, estriba en la contrastabilidad alusiva a los discernimientos y los deseos de los sujetos demandantes de servicios (Nyeck et al, 2014)

Bustos y Salazar (2010) referenciados por Tumino y Poitevin (2013) debaten acerca de la calidad, cuando avanza una diversidad de éxitos escolares, sociales, morales y entusiastas, considerando la situación económica, y un andamiaje de parámetros explicativos.

Acerca de los modelos de calidad de servicio, Díaz (2015) establece el modelo de Deming, el cual es de carácter controlista. Configura un conjunto de objetivos mensurables y relevantes, congruentes con los índices y valoraciones cualitativas.

El modelo Malcolm-Baldrige, configura un soporte subyacente a la ejecución de autoevaluación organizacional (procesos de autoevaluación interna), con el propósito de generar procesos de retroalimentación a sus usuarios. Propugna la consecución de: (a) ofrecer incentivos con incremento de valor; (b) Mejorar la accesibilidad al servicio (c) Pautar patrones de aprendizaje valorativo de la calidad de servicio.

El Modelo Servqual, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se cimenta en que las valoraciones organizadas de calidad que los usuarios aprecian, constituyen una sucesión compleja y que debe ser instrumentalizado. Se requieren de estrategias y herramientas que descifren los sistemas simbólicos que permitan detectar las motivaciones y significaciones de los usuarios. La determinación de dichas, permiten mapear el recorrido de preferencias del usuario para la adopción de planes de atención diferenciales, que eleven las bondades del servicio.

Acerca de la tipificación de la calidad de servicio, Vela y Zavaleta (2014) señalan la existencia de la calidad técnica y funcional. La primera presupone parámetros ponderativos de medición de la valoración asignada por el usuario, destacándose por su objetividad. En lo tocante a la calidad funcional, se centra la atención en los juicios valorativos de los clientes/usuarios. Concomitantemente a esta clasificación, Stubrin (2010), indica que la medición del constructo, se puede determinar con un rango reducido de estimadores. En escenarios de oferta de educación superior, como las universidades, es imprescindible una evaluación por estándares, implicando además una triangulación para dotarle de consistencia a los resultados obtenidos (Tobón et al, 2013).

Este modelo, evalúa la gestión en función del análisis, estudios y deseos de los usuarios, en una creciente expansión de exámenes que tendían a las características administrativas con diferentes niveles de objetivación de la calidad.

Martínez (2009) contempla bajo una óptica analítica, que las macro evaluaciones pueden encubrir sesgos que distorsionen una medición efectiva de los procesos de quificación servicio/satisfacción, que conspiran con una medición insesgada.

Lepeley (2004, referido en Tumino y Poitevin, 2013), postulan con relación a la instrumentalización de la evaluación de la calidad, que se deben considerar la administración de instrumentos amigables pero objetivos, no invasivos a la sensibilidad del usuario. Es importante destacar que, si se pretende medir el incremento de la calidad de servicio, se debe organizar un marco que integre una revalidación instructiva. (Panera, 1999).

En lo tocante al dimensionamiento de la calidad de servicio, se ha contemplado el sustento teórico de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), que han postulado las siguientes Confianza. Se concibe como la capacidad para implementar la administración de manera efectiva y concordante con lo planificado. Farfán (2007, referido en Ávila, 2011) explicita esta componente

como la capacidad que tiende a la discriminación de problemas, disminución de errores y concordancia de acuerdos con atención a metas.

Responsabilidad. Esta dimensión se centra en las medidas de compromiso efectivo para proponer condiciones de accesibilidad del usuario al servicio solicitado, demandando una gestión efectiva. Se materializa, pues el deber como un parámetro de la responsabilidad, objetivado en una estima ética que apunta a la emocionalidad.<sup>3</sup>: Seguridad. Contempla las acciones tendientes a brindar el servicio en condiciones de confianza, adoptando estrategias que generen espacios de convivencia armónica al entrar en contacto con el usuario. La seguridad es una capacidad aprendida, que en el contexto de administración permite que el servicio brindado consolide el acercamiento al usuario: En definitiva, es una manifestación de transmisión de confianza al usuario, con la convicción de que puedan exteriorizar sus motivaciones y necesidades, para modular el servicio ofertado.

Empatía. Concibe la sensibilidad con el cliente, permitiendo ofertar una propuesta de servicio personalizado y cuidadoso. No sólo es el acto de atenderlo, sino la forma como se realiza la atención. Se valoran no solo los modos de pensar sino también de sentir del individuo demandante de un procedimiento administrativo. Se objetiva en la manifestación de capacidades sociales, con elevado sentido del altruismo y la solidaridad.

Bienes materiales o tangibles. Hace referencia a las condiciones de las instalaciones, equipamiento, soporte tecnológico, etc. en las cuales se oferta el servicio y que impactan profundamente al usuario. Zeithman y Bitner (2002, referidos en Ávila, 2011) identificaron como elementos esenciales a: la presencia de oficinas físicas, hardware, fuerza de trabajo y materiales de correspondencia. Estos elementos proyectan representaciones simbólicas de administración, que los clientes procesan para emitir sus valoraciones de calidad.



### III. METODOLOGÍA

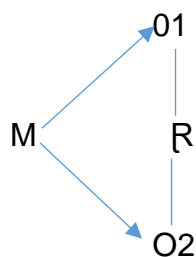
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Se implementó una investigación de tipo teórica o básica (Fernández et al., 2015, p. 12), tendiente a obtener nuevos conocimientos concordantes con el problema. Según su enfoque, la presente es cuantitativa. A decir de Hernández et al. (2018), la investigación cuantitativa propende a dimensionar numéricamente hechos de la realidad social, (p. 7).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se seleccionó y adoptó el diseño No-experimental; y atendiendo a su temporalidad, se eligió el tipo transversal-correlacional simple, esquematizado como se indica:



Dónde:

Ox = Variable x

Oy = Variable y

M = Determinación muestral

Atendiendo los postulados de Hernández-Sampieri et al. (2014), este diseño no implica la instrumentalización intencional de las variables, limitándose a su medición en su ámbito natural (p. 152). Y no presupone la existencia de relación causa-efecto (p. 157).

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Variable 1: Gestión educativa**

#### **Definición conceptual.**

Unesco (2020) definió a la gestión educativa como un proceso planificado, inmanente a una organización, ergo, comprende la cooperación de diferentes puntos de vista de los estamentos de la estructura organizativa.

**Definición operacional.** Esta categoría se desglosó en las componentes: gestión institucional, gestión administrativa, gestión pedagógica y gestión comunitaria, considerando 36 ítems

### **3.2.2. Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual.** Cuando el concepto de calidad se aplica al ámbito educativo es importante considerar la situación a partir de la cual se hace, esto sugiere la razón, los medios y los elementos de la preparación. En otras palabras, que sus capacidades se ponen en juego, las formas de instrucción, la actividad de los educadores y la evaluación, pensando en el marco educativo en general. (Sverdlick, 2012)

**Definición operacional.** Se desglosó en: Responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales o tangibles, considerando 21 ítems vinculados a las componentes constitutivas

#### **Matriz de operacionalización de variables.**

El modelo operativo-estructural de dimensionamiento de variables, se anexa al final.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población y muestra**

Según Pari (2011) agrupación de los integrantes del total dentro del contexto del problema de estudio. La población-objeto, quedó constituida por un total de 31 maestros que mantienen un vínculo laboral con una I.E de Conchán, en el presente año lectivo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

La encuesta, según Arias (2006) definida como la técnica para obtener datos de un grupo de individuos, sobre el tema de investigación, teniendo como instrumento del cuestionario. Se utilizó esta técnica para la investigación.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Se contempló el cuestionario, definido por Arias (2006) como una herramienta de obtener datos, utilizando un formato físico, la cual está compuesta por preguntas abiertas y cerradas.

Se utilizaron los siguientes cuestionarios:

#### **Variable 01: Gestión educativa**

Se recurrió al cuestionario de Gestión educativa, estructurado en 4 dimensiones: Institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria, conteniendo 9, 10, 9 y 8 ítems, respectivamente, con valores de medición discriminativa de 1 al 5, con un total de 36 ítems.

#### **Validación:**

Para poner en aplicación los instrumentos, antes fueron sometidos a análisis de ítems, evaluados por tres expertos en evaluación formativa con grados de doctor y maestro, otorgando la validación de los ítems del instrumento.

Los jueces fueron:

EXPERTO	PROMEDIO DE VALORACIÓN
Mg. Avalos Zarate Santos Angelita	Muy alto
Dr. Polo Palacios Alejandro Antonio	Muy alto
Dr. Larios Miñano Jorge Orlando	Muy alto

**Confiabilidad:**

Para el análisis de confiabilidad se aplicó una evaluación piloto a formadores de una I.E. de Trujillo. Se utilizó el Alfa de Cronbach, teniendo los siguientes resultados:

**Índice de confiabilidad**

*Fuente: Ordenador, SPSS 25*

$\alpha$	#
.8600	31

Se desprende un alto parámetro de confiabilidad.

**Variable 02: Calidad de servicio**

El cuestionario contempló 5 componentes: Confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales o tangibles, conteniendo 5, 3, 4, 4 y 5 ítems.

. Se utilizó la escala ordinal: Nunca (1), Pocas veces (2), A veces (3), La mayoría de veces (4) y Siempre (5). Siendo los niveles y rango los siguientes: Deficiente (20-46), Adecuado (47 - 73), Excelente (74 - 100).

**Validación:**

Para poner en aplicación los cuestionarios, evaluados por tres jueces en evaluación formativa con grados de doctor y maestro, otorgando la validación de los ítems del instrumento.

Los jueces fueron:

EXPERTO	PROMEDIO DE VALORACIÓN
Mg. Avalos Zarate Santos Angelita	Muy alto
Dr. Polo Palacios Alejandro Antonio	Muy alto
Dr. Larios Miñano Jorge Orlando	Muy alto

### **Confiabilidad:**

Para el análisis de confiabilidad se aplicó una evaluación piloto a formadores de una I.E. de Trujillo. Se recurrió al Alfa de Cronbach, teniendo los siguientes resultados:

#### **Parámetro de confiabilidad**

*Fuente: Ordenador, SPSS 25*

$\alpha$	#
.7687	31

Se aprecia un indicador de 07687, dentro del rango de muy aceptable (alto).

### **3.5. Procedimientos**

- Establecidos los objetivos, se procedió a definir el tamaño de la muestra a través del muestreo por conveniencia.
- Para contrastar las hipótesis, se empleó la encuesta como técnica y sus correspondientes instrumentos.
- Se validaron los instrumentos y luego se coordinaron las acciones para la aplicación de los mismos.
- A las unidades de análisis se les instruyó para responder los instrumentos de recolección), con responsabilidad.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se recurrió a cuantificaciones descriptivas de las frecuencias y figuras de cada una de las variables. Estos datos fueron procesados con el soporte informático Excel y SPSS-26.

Se procedió a confrontar la normalidad de los datos. Dado que el estudio tuvo una muestra igual a 31 datos ( $n < 50$ ), la normalidad se halló mediante la Prueba de Shappiro-Wilk, hallando p-valores significativos y no significativos, determinándose que las distribuciones no cumplen el supuesto de normalidad, seleccionando una Prueba-No-Paramétrica. Se utilizó el análisis correlativo se Spearman, para establecer la relación entre los constructos; además para la determinación de las correlaciones diferenciales.

### **3.7. Aspectos éticos**

En los postulados del Código institucional de confidencialidad y anonimato de los sujetos de estudio. El recojo de datos se orientó al establecimiento científico del vínculo de las variables. Las fuentes consultadas y citadas, se consignaron en el estudio, con el propósito de respetar la producción intelectual de los autores consultados; finalmente se cauteló la fiabilidad de los datos recolectados, para obtener conclusiones exentas de sesgos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de los resultados descriptivos

Tabla 1. *Distribución de la gestión educativa en una I.E de Conchán 2022.*

Baremos	f	%
BAJO	9	29
MEDIO	13	42
ALTO	9	29
TOTAL	31	100

*Fuente: Matriz de valoraciones del cuestionario de gestión educativa.*

#### Análisis e Interpretación:

La secuencia tabular 1, nos muestra un 29% de los docentes evidenció un baremo bajo de gestión educativa, en tanto que el 42% de dichos docentes evidenció un nivel medio.

Asimismo, el 29% de los docentes percibió un baremo alto de gestión educativa docente, advirtiéndose sesgos positivos y negativos.

Tabla 2.

*Distribución de la calidad de servicio en una I.E de Conchán 2022.*

Baremos	f	%
BAJO	11	35.5
MEDIO	8	25.8
ALTO	12	38.7
TOTAL	31	100

*Fuente: Matriz de valoraciones del cuestionario de calidad de servicio.*

#### Análisis e Interpretación:

La secuencia tabular 2, nos muestra que los docentes evaluados manifestaron percibir una calidad de servicio correspondiente a un baremo bajo correspondiente prácticamente al 36%, asimismo el 25.8% de los docentes manifestaron percibir un nivel medio

Por otro lado, se aprecia que el 38.7% de los entrevistados, manifestaron percibir un baremo alto de calidad de servicio.



## 4.2. Prueba de hipótesis

Tabla 3. Correlación entre Gestión educativa y Calidad de servicio, en la IEP de Chetilla-Conchán 2022.

			GESTION EDUCATI VA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION EDUCATIV A	Coeficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig 2 colas	.	,000
		N	31	31
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig 2 colas	,000	.
		N	31	31

\*\* . Sig. al 0,01

### Análisis e interpretación

El despliegue tabular 4, indica la correlación entre los constructos, destacándose una positividad alta, siendo el parámetro correlativo de 0.870, determinando que a menores valores de Gestión educativa se les debe asociar con menores valores de Calidad de servicio, igualmente sucede con los valores elevados. Asimismo, la significancia correlativa se probó con el p-valor de 0,000.

Tabla 3. Correlación dimensional de la Gestión educativa y la dimensión de confiabilidad, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán 2022

		CONFIABILIDAD	
Rho de Spearman	INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,997**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,978**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	PEDAGÓGICA	Coefficiente de correlación	,891**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	COMUNITARIA	Coefficiente de correlación	,831**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

#### Análisis e interpretación

El despliegue tabular 3, indica vinculación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de confiabilidad, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a de 0.831, determinando que a menores valores de las componentes de la Gestión educativa se les debe asociar con menores valores de la dimensión de confiabilidad, de Calidad de servicio, lo mismo acontece con los valores superiores. Coincidentemente, la significancia correlativa se probó con el p-valor de 0,000.

Tabla 4. Correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de responsabilidad, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán 2022

		RESPONSABILIDAD	
Rho de Spearman	INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,976**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,996**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	PEDAGÓGICA	Coefficiente de correlación	,894**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	COMUNITARIA	Coefficiente de correlación	,885**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

#### Análisis e interpretación

El despliegue tabular 4, indica la asociatividad dimensional de la Gestión y la dimensión de responsabilidad, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a de 0.885, determinando que a menores valores de las componentes de la Gestión educativa se les debe asociar con menores valores de la dimensión de responsabilidad, de Calidad de servicio, y acontece lo mismo con los valores superiores. Asimismo, la significancia correlativa se probó con el p-valor de 0,000.

Tabla 5 Correlación dimensional de la Gestión educativa y la dimensión de seguridad, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán 2022

		SEGURIDAD	
Rho de Spearman	INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,873**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,878**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	PEDAGÓGICA	Coefficiente de correlación	,978**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	COMUNITARIA	Coefficiente de correlación	,688**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

#### Análisis e interpretación

El despliegue tabular 5, indica la asociatividad dimensional de la Gestión y la dimensión de seguridad, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a de 0.688, determinando que a menores valores de las componentes de la Gestión educativa se les debe asociar con menores valores de la dimensión de seguridad, de Calidad de servicio, y sucede lo mismo con las valoraciones superiores. Asimismo, la significancia correlativa se probó con el p-valor de 0,000.

Tabla 6. Correlación dimensional de la Gestión educativa y la dimensión de empatía, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán 2022

		EMPATÍA	
Rho de Spearman	INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	,992**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,974**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	PEDAGÓGICA	Coeficiente de correlación	,881**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	COMUNITARIA	Coeficiente de correlación	,833**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

#### Análisis e interpretación

El despliegue tabular 6, indica la asociación dimensional de la Gestión educativa y la dimensión de empatía, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a de 0.833, determinando que a menores valores de las dimensiones de la Gestión educativa se les debe asociar con menores valores de la dimensión de empatía, de Calidad de servicio, y existe coincidencia con valores superiores. Asimismo, la significancia correlativa se probó con el p-valor de 0,000.

Tabla 7. Correlación dimensional de la Gestión educativa y la dimensión de bienes, de Calidad de servicio, de una I.E de Conchán 2022

<b>Correlaciones</b>			BIENES
Rho de Spearman	INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	,997**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,978**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	PEDAGÓGICA	Coeficiente de correlación	,899**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31
	COMUNITARIA	Coeficiente de correlación	,839**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

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

#### Análisis e interpretación

El despliegue tabular 7, indica la asociatividad de la Gestión y la dimensión de bienes, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a de 0.839, determinando que a menores valores de las dimensiones de la Gestión educativa se les debe asociar con menores valores de la dimensión de bienes, de Calidad de servicio, y acontece lo mismo con las valoraciones más elevadas. Asimismo, la significancia correlativa se probó con el p-valor de 0,000.

## V. DISCUSIÓN

En concordancia con los resultados generados a partir de los datos recolectados, tenemos que la gestión educativa en IEP de Chetilla-Conchán, es básicamente de nivel medio, debido a que el 42% de los docentes entrevistados adujeron tener dicha percepción.

Este resultado se explica, debido a que en las dimensiones constitutivas se apreció el mismo patrón de comportamiento (Gestión directiva, pedagógica y administrativa). El 29% que señaló percibir una gestión alta, fundamentó su punto de vista debido a que destacaban una eficiente administración en el aspecto administrativo. Mientras que el 29% que arguyó un nivel bajo, señaló que se debía a la deficiente gestión comunitaria.

Teóricamente estos resultados se condicen con los argumentos de Álvarez y Correa (2009), quienes corroboraron que la gestión es un proceso que comprende una concepción de la importancia de los estándares generales de una organización, que deben ser direccionados por los entes rectores. En consecuencia, la gestión educativa se potencia con la implementación de mejoras hipotéticas de los campos informativos.

Respecto a la primera variable, brindado en dicho establecimiento, se constató una percepción favorable, debido a que el 38.7% manifestó haber percibido un nivel alto; producto de la valoración de la responsabilidad, seguridad y empatía por parte de los estamentos de dicha entidad. El 35,5% observado se explica porque dicha proporción de docentes adujo que, en las algunas dimensiones citadas, existían carencias o limitaciones muy evidentes.

Concordando con estos resultados, se encontró el estudio de Palacios (2014), quien enfatizó la conveniencia de promover una cultura de evaluativa de la calidad de servicio de los diversos establecimientos educativos, describiendo y analizando el comportamiento de cada

dimensión constitutiva para regular los planes de acción vinculados con la gestión educativa.

En alusión al análisis de correlación, para refrendar el vínculo asociativo de los constructos, se computó un valor-Rho de 0,870, con una elevada significancia ( $p < 0,01$ ). Ese resultado se condice con los parámetros sustentatorios de Porras (2013) quién señaló un apreciable vínculo entre los sistemas de gestión y la calidad de servicio en establecimientos escolarizados del contexto municipal, en el que se realizó la investigación.

Es importante señalar que estas coincidencias en dichos resultados, se explican debido al rol que cumple el director o administrador en los establecimientos educativos; más concretamente aludimos a la gestión directiva, que es la que coordina las actividades relacionadas con fijar un norte y hacer seguimiento. Esta área se centra en el direccionamiento estratégico. De esta forma es posible que el rector o director y su equipo de gestión organicen, desarrollen y evalúen el funcionamiento general de la institución.

Según Hernández (2015), valores superiores a 0,80 refuerzan científicamente una alta correlación entre las variables; sin embargo, no implican causalidad, sólo la existencia de una relación directamente proporcional; es decir a medida que se incrementa una variable, también se aprecia el mismo comportamiento en la otra variable.

Se determinó también coincidencia con el reporte científico de Rodríguez (2016) quien computó un  $Rho-S=0.712$ , aceptándose una asociación alta de relación de las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.01$ ).

Teóricamente los fundamentos que denotan la concomitancia de los constructos, se pueden apreciar en los postulados propuestos por Castillo (2014), pues refuerzan el vínculo de las categorías señaladas, debido a que



los docentes constituyen evaluadores muy eficaces para valorar la relación existente entre los constructos evaluados. Se determina las implicancias taxativas de los procesos tendientes a la evaluación.

En la actualidad la identidad educativa, presupone una identidad y compromiso docente que está considerada como un dominio fundamental en el Marco del buen desempeño docente, como elemento fundamental para ofertar una óptima calidad de servicio educativo.

Así pues, el docente debe emplear la evaluación como “un instrumento que va a guiar su enseñanza en función de los datos que la evaluación permanente le proporcione sobre los aprendizajes que posee el alumno y los que puede seguir adquiriendo.

Con respecto a las correlaciones diferenciales, al establecer los cruces de las dimensiones de ambas variables se ha determinado que de acuerdo al despliegue tabular 3, indica la correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de confiabilidad, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a de 0.831.

El cruce de las dimensiones institucionales y de confiabilidad señala una altísima correlación y esto explica analíticamente la relación a nivel de constructos. Desde la perspectiva estadística este grado de asociación es muy alto.

Por otro lado, otro contraste importante lo encontramos al vincular la dimensión comunitaria y confiabilidad, pues, aunque la correlación es alta, es relativamente inferior a la anteriormente señalada. Precisamente este resultado evidencia que aún no se ha consolidado una integración efectiva de la comunidad a la gestión educativa institucional, lo que debe tomarse en cuenta para aplicar a planes de acción inmediatos de carácter correctivo y que efectivamente involucren en los planes anuales de trabajo

institucional a la comunidad, que no solo se refiere a los padres de familia sino a todos elementos exógenos cuya participación permea el servicio ofertado por el establecimiento educativo.

Estos resultados se corroboran con los señalados por León (2018), pues existen coincidencias que, al optimizar las dimensiones de la gestión educativa, no solo se potencian la operatividad administrativa eficiente, sino que se incrementa la calidad de servicio brindado. Es importante recalcar que, así como en el estudio referido se procedió al diseño de un manual que permita el desarrollo del liderazgo en los docentes que sean parte de la gestión de esta institución, con el objetivo de brindar una gama de parámetros que permitan ayudar a tener una óptima organización para fortalecer la gestión escolar, debemos de considerar iniciativas de esta índole para mejorar articuladamente el nivel de ambos constructos.

Finalmente, es imprescindible señalar que la correlación más significativa que se advierte entre la dimensión institucional y la dimensión confiabilidad, se explica además del sustento ya postulado, porque en la institución se han actualizado los protocolos y procedimientos de atención al usuario, los cuales inciden mucho en la percepción de la confiabilidad de la atención brindada en el ejercicio del servicio educativo brindado por todos los estamentos de la entidad educativa.

El despliegue tabular 4, indica la correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de responsabilidad, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a 0.885. Es importante destacar que, en este caso, las dimensiones que mejor correlacionaron fueron las de gestión administrativa y responsabilidad.

Estos resultados se condicen con los reportados con Atencio (2019), quien encontró que efectivamente todas las componentes de la gestión educativa, se vinculaban en grado alto con la dimensión de responsabilidad

institucional. Teóricamente estos resultados se explican por lo señalado por Holjevac (et. Al, 2010), argumentan que los índices de calidad de los servicios, guardan relación concomitante con el patrón perceptivo de la perspectiva de los clientes acerca de las prestaciones que van a obtener y que efectivamente reciben en los establecimientos escolarizados.

Esto se explica porque en los últimos 5 años la institución ha participado en capacitaciones de gestión brindadas por el Ministerio de Educación y por un órgano de la municipalidad de Chota.

El despliegue tabular 5, indica la correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de seguridad, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a 0.688. Cabe destacar que este caso las dimensiones pedagógicas y de seguridad evidenciaron una mayor correlación. Esto se justifica debido a que la institución educativa forma parte de una Red pedagógica de capacitación con la ONG Centro Ideas, lo cual ha permitido corroborar dicho aspecto en la atención al usuario.

Teóricamente estos resultados se sustentan, si entendemos que el servicio brindado debe tener y proyectar acciones percibidas y valoradas como confiables, adoptando estrategias que generen espacios de convivencia armónica al entrar en contacto con el usuario. La seguridad es una capacidad aprendida, que en el contexto de administración permite que el servicio brindado consolide el acercamiento al usuario: En definitiva, es una manifestación de transmisión de confianza al usuario, con la convicción de que puedan exteriorizar sus motivaciones y necesidades, para modular el servicio ofertado.

El despliegue tabular 6, indica la correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de empatía, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a 0.833. Destaca en este caso una mayor correlación entre las

dimensiones institucionales y de empatía.

Teóricamente las correlaciones altas se justifican con la teoría de la inteligencia emocional en el ámbito empresarial en general y educativo en particular. En ese marco, la empatía es un parámetro sumamente importante en la evaluación de la percepción de la calidad de servicio.

Esto se explica porque en la Institución, tres docentes han aplicado propuestas de mejora de las habilidades sociales, lo cual ha permitido un trato más empático con el usuario. Desde la perspectiva de Lovelock (2009), la satisfacción ante el servicio recibido solo es admisible en términos comparativos referenciales de experiencias previas, que son realimentados constantemente y que marcan las pautas que consolidan juicios perceptivos de calidad, cimentados en criterios no exclusivamente subjetivos. Otra definición de la calidad estriba en la cuantificación del servicio recibido; esto presupone la adopción de indicadores mensurables.

El despliegue tabular 7, indica la correlación entre las dimensiones de la Gestión educativa y la dimensión de bienes, de Calidad de servicio, destacándose una positividad alta, siendo los parámetros correlativos superiores a 0.839. Este resultado se explica porque El director ha participado en concursos de dirección y ha obtenido competencias para la gestión de los diferentes recursos de la institución.

Se ha encontrado que, en los parámetros asociativos de la gestión directiva, pedagógica con la calidad de servicio y comunitaria, los índices relacionales son altos, concordando con la correlación a nivel de los constructos considerados.

## VI. CONCLUSIONES

1. La gestión determinada en la institución pública del distrito de Conchán-2022, es preponderantemente de carácter medio, puesto que el 42% manifestó dicha percepción.
2. La calidad de servicio en la institución primaria pública del distrito de Conchán-2022, es preponderantemente de carácter alto, puesto que el 38,7% manifestó dicha percepción.
3. Existe una relación correlativa de los constructos problemáticos en la institución primaria pública del distrito de Conchán-2022, pues el parámetro calculado fue de Rho 0,870, docimado con un valor  $p < 0,01$  (1%).
4. Existe una relación correlativa de rango alto de la gestión directiva y la calidad de servicio en la institución primaria pública del distrito de Conchán-2022, pues el parámetro calculado fue de Rho 0,877, docimado con un valor  $p < 0,01$  (1%).
5. Existe una relación correlativa de rango alto de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la institución primaria pública del distrito de Conchán-2022, pues el parámetro calculado fue de Rho 0,847, docimado con un valor  $p < 0,01$  (1%).
6. Existe una relación correlativa de rango alto de la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la institución primaria pública del distrito de Conchán-2022, pues el parámetro calculado fue de Rho 0,873, docimado con un valor  $p < 0,01$  (1%).
7. Existe una relación correlativa de rango alto de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución primaria pública del distrito de

Conchán-2022, pues el parámetro calculado fue de Rho 0,678, docimado con un valor  $p < 0,01$  (1%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los formadores, se les recomienda autocapacitarse en estrategias de gestión educativa, por cuanto es más viable a esperar capacitaciones por parte del gobierno.

A los estamentos jerárquicos se les insta a integrarse a redes de docentes directivos, con una clara intencionalidad de sistematización experiencial, sobre la efectividad de las políticas de gestión implementadas en sus respectivos centros laborales.

A la UGEL de Chota, se le recomienda tomar en consideración los resultados obtenidos, para implementar jornadas de pasantía, orientados a consolidar políticas de la calidad de servicio educativo, con la convicción de mejorarla.

A los teóricos del campo de la gestión educativa se les sugiere, estandarizar los instrumentos propuestos para medir los constructos contemplados en el estudio, para disponer de instrumentos que puedan utilizarse objetivamente en los diferentes contextos educativos de la región.

## REFERENCIAS

- Álvarez, I. (2013). La gestión educativa como factor de calidad en una universidad Intercultural. *Ra Ximhai*, 9(4), pp. 149-156, Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46129004014.pdf>
- Ávila, H. (2011). *Metodología de la investigación aplicada a los negocios*. Perú: El autor
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*  
Recuperado de <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>
- Díaz, A. (2015). *La gestión de la seguridad integral en los centros educativos: Facilitadores y obstaculizadores*. Barcelona, España:
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Farfán, A., Mero, O. y Sáenz, J. (2016). Consideraciones generales acerca de la gestión educativa. *Revista científica ciencias de la educación*, 2(4), pp. 179-190
- García, B. (2016). *Evaluación de la gestión educativa*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/evaluacion-la-gestion-educativa-reflexiones/>
- Graffe, G. (2002). Gestión educativa para la transformación de la escuela. *Rev. Ped* 23(68), pp. 495-517. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-97922002000300007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000300007&lng=es&nrm=iso)
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación (6ª Edic)*. México: McGrall Hill.
- Laura, J. (2015). *La administración educativa un elemento fundamental para el desempeño eficiente de la Unidad Educativa Puerto de Rosario de la ciudad El Alto. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.*



- León, E. (2013). *El estilo de liderazgo educativo y la gestión institucional en las escuelas de educación básica Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi 2011*. Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar.
- Lepeley, M. (2003). *Gestión y calidad en Educación*. México: Mc GrawHill
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad*. (6ª Ed.). México: Pearson Educación
- Mariño, H. (2002). *Calidad: Lecciones aprendidas, Guías empresariales*. Bogotá: Alfaomega-Cambio.
- Markovic, A. y Raspor, C. (2010). *Measuring Perceived Service Quality Using servqual: A Case Study of the Croatian Hotel Industry*. Recuperado de [http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/5\\_195-209.pdf](http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/5_195-209.pdf)
- Palacios, D. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quidbó*. (Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <https://docplayer.es/5703180-Evaluacion-de-la-calidad-de-servicio-percibida-en-los-establecimientos-hoteleros-de-quibdo-deison-palacios-palacios.html>
- Panera, F. (1999). Calidad total en la enseñanza universitaria. Departamento de institución de instituciones de la Universidad del País Vasco. *Revista Dirección y Institución*, 21(2), 94-102.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Un modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicaciones para el futuro. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Pérez, R. (2006). *Evaluación de programas educativos*. Madrid: Editorial La Muralla
- Ramírez, A. (2010). *La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar del nivel primario en la Institución Educativa Brigida Silva de Ochoa Chorrillos, Lima – 2010*.
- Rodríguez, Y. (2016). *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo según los docentes de primaria de la Red N° 16. Carabayllo.2016*. (Tesis de Maestría).
- Rojas, N. y Gonzales, I. (2015). *Estrategia de gestión educativa para*

- transformar la convivencia en el colegio Eduardo Umaña luna de la localidad octava de Kennedy.* (Tesis de Maestría, Universidad Libre, Colombia). Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xqkBmSLATDoJ:https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8338/tesis>
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.
- Stubrin, A. (2010). *Calidad universitaria. Evaluación y acreditación en la educación superior latinoamericana*. Santa Fe: Eudeba, Ediciones UNL
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed). México: Ed. Noriega.
- Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitariodesde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2) Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55130462004.pdf>
- Unesco (2008). *Gestión educativa estratégica*. Recuperado de [https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/modulo02\\_0.pdf](https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/modulo02_0.pdf)
- Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014.* (Tesis , Universidad Antenor Orrego), Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA\\_RAFAEL\\_CALIDAD\\_SERVICIO\\_CLIENTE\\_VENTAS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf)
- Vidal, M. (2008). Gestión educativa. *Educ Med Super* 22(2). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421412008000200012&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412008000200012&lng=es&nrm=iso)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

#### *Operacionalización de la variable gestión educativa*

Dimensiones	Indicadores	Número de Items	Escala	Niveles y rangos
Institucional	Reglamento interno	1,2, 3		
	Comisiones de trabajo	4,5, 6		
	Uso de tiempos y espacios	7,8, 9		
Administrativa	Recurso materiales	10,11,12,		
	Distribución del Tiempo	13		
	jornadas Del personal	14,15,		
	Presupuesto económico	16		
		17,18, 19	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 Algunas Veces =3 Casi Siempre =4 Siempre = 5	Favorable (132 -180 ) Regular (84 - 131) Desfavorable (36 - 83)
Pedagógica	Actualización Docente	20,21,22		
	Planes y Programas	23,24, 25		
	Relación con estudiantes	26,27, 28		
Comunitaria	Relación con los Padres de familia	29,30, 31		
	Proyecto social	32,33, 34		
	Relación Redes e instituciones	35, 36		

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Confiabilidad	Innovación de equipos	1-5		
	Capacitación de personal			
	Logro de objetivos			
Responsabilidad	Comunicación oportuna	6-8	Totalmente en desacuerdo(1)	
	Rapidez y Precisión		En desacuerdo(2)	Alto (77-105)
Seguridad	Cortesía y amabilidad	9-12	Parcialmente de acuerdo (3)	Medio (49-76)
	Grado de compromiso		De acuerdo(4)	Bajo (21-48)
	Transferencia de confianza		Totalmente de acuerdo(5)	
Empatía	Información brindada	13-16		
	Capacidad para atender al estudiante			
Bienes materiales o tangibles	Generosidad del docente	17-21		
	Comprensión y paciencia			
	Estado de la infraestructura.			
	La imagen de los docentes y recursos pedagógicos			

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN EDUCATIVA

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y

De uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

#### Instrucciones:

Estimados docentes a continuación les presento un cuestionario para evaluar la **gestión educativa**, su respuesta es sumamente relevante; por ello deben leerlo en forma detallada y luego marcar una de las cinco alternativas.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS		GESTIÓN EDUCATIVA	1	2	3	4	5
		<b>DIMENSIÓN: INSTITUCIONAL</b>					
1	Reglame In	La dirección desarrolla acciones de difusión de la visión y misión de la institución educativa en material impreso, página Web u otros.					
2		El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar y disciplina escolar de su institución educativa para su conocimiento general.					
3		Realiza difusión del reglamento de padres de familia de su colegio en forma general y detallada para el conocimiento de la comunidad educativa.					
4	Comisiones Tra	El director promueve el trabajo en equipos de docentes para coordinar y formar comisiones de PAT.					
5		El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos misión y visión de la institución educativa.					
6		Promueve la formación de equipos de trabajo de coordinadores de área o nivel, coordinador de TOE y otras específicas.					
7	Uso de Tiempos Esp	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa					
8		La institución educativa cumple con el uso efectivo de las horas lectivas anuales de obligatorio cumplimiento.					

9	Los profesores cumplen con el tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.				
---	--	--	--	--	--

		<b>DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVA</b>	1	2	3	4	5
10	<b>Recursos</b>	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos como textos, maquetas, fichas, Kit y otros para desarrollar competencias.					
11		La dirección gestiona capacitaciones para la elaboración de materiales didácticos para mejorar los aprendizajes.					
12		La dirección facilita acceso oportuno de estudiantes y docentes al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para apoyar el desarrollo de competencias.					
13		La dirección periódicamente realiza inventario, control o deja de informes sobre el estado de los recursos materiales.					
14	<b>Distribución de tiempo jornadas del</b>	La distribución del tiempo de jornada pedagógica y horas adicionales en el cuadro de horas se realizan según escala magisterial y especialidad.					
15		La dirección y la comisión de horario distribuyen las jornadas laborales de los profesores de acuerdo a las normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar.					
16		Del año escolar. La distribución del cargo de funciones específicas y horario de trabajo del personal administrativo se realiza según normas administrativas del sector educación y necesidades primordiales de la institución educativa.					
17	<b>Presupu Econó</b>	En el plan anual de trabajo se considera los presupuestos económicos para desarrollar capacitaciones, concursos, simulacros académicos, feria de ciencias y otros.					
18		El director informa periódicamente de forma transparente la rendición de los recursos económicos y presupuesto a la comunidad educativa.					
19		La dirección forma comisiones de recursos financieros a nivel de docentes y administrativo para la asignación y utilización en las diferentes áreas educativas.					
		<b>DIMENSIÓN: PEDAGÓGICA</b>	1	2	3	4	5
20	<b>Actualización docente</b>	La dirección gestiona convenios de talleres de capacitaciones para los docentes al inicio, a medio año y al finalizar el año escolar.					
21		Gestiona y promueve el desarrollo profesional de los docentes a través de acompañamiento, talleres para reforzar sus estrategias pedagógicas					
22		Motiva a los docentes a participar en congresos, foros, conferencias, cursos de formación y actualización docente de su área.					
23		La dirección gestiona y planifica para el buen inicio del año escolar oportuno y adecuado las actividades de aprendizaje de los estudiantes.					

24	Planes y	La dirección gestiona y promueve, compromisos, actividades orientadas a la mejora de los aprendizajes programados, jornada de reflexión y evaluación de estudiantes en el marco del día del logro.					
25		El equipo directivo gestiona la implementación de las actividades planificadas en el plan anual de trabajo.					
26	Relación con estudiantes	El equipo directivo y la comunidad educativa promueven y velan por una convivencia democrática escolar en la institución educativa.					
27		De los docentes y los estudiantes existe una convivencia basada en el mutuo respeto, el buen trato y la igualdad.					
28		Los tutores y docentes realizan acciones de orientación vocacional, trata de personas, autorregulación, de otras que favorezcan los aprendizajes de los estudiantes.					
		<b>DIMENSIÓN: COMUNITARIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	Relación con padres de	La institución educativa mantiene una relación con la comunidad, padres de familia para conocer sus necesidades, demandas y avances.					
30		La institución educativa establece alianza con las instituciones de la comunidad para la mejora de los aprendizajes y cumplimiento de actividades programadas.					
31		La institución involucra a los padres familia y a la comunidad para ejecutar acciones para el día del logro, campaña para la mejora de los aprendizajes y establecer compromisos.					
32	Proyección	La institución propicia reuniones periódicas con los padres de familia y la comunidad para el fortalecimiento de la gestión educativa.					
33		La Institución gestiona y promueve, cursos, talleres, capacitaciones para los padres de familia.					
34		Existe vínculo de la institución educativa, la familia y la comunidad para la promoción del desarrollo local.					
35	Rel - re institución	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.					
36		La Institución gestiona y coordina con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros de sismo y respuesta de riesgos de desastres.					

GRACIAS POR TU  
COLABORACIÓN

## Calidad de servicio educativo

Se agradece que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Responda a cada uno de los ítems según su criterio, considerando las prácticas habituales que utiliza en su quehacer profesional.

Marque con un aspa (X) en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1	3	5	7	9
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	ITEMS	1	3	5	7	9
<b>I. CONFIABILIDAD</b>		1	3	5	7	9
1	La institución educativa es excelente y cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
2	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.					
3	La institución educativa desempeña el servicio de forma correcta a la primera vez.					
4	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.					
5	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes sobre el momento en que se van a realizar actividades de gestión institucional.					
<b>II. RESPONSABILIDAD</b>		1	3	5	7	9
6	El personal docente de la institución educativa siempre está dispuestos a ayudar a los estudiantes.					
7	El personal docente de la institución educativa nunca es demasiados ocupados como para no atender a un estudiante.					
<b>III. SEGURIDAD</b>		1	3	5	7	9
9	La institución educativa brinda seguridad al estudiante realizar sus Gestiones.					
10	El personal docente de la institución educativa trata a los estudiantes siempre con cortesía.					



11	El personal docente de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder las preguntas de los estudiantes.					
----	---	--	--	--	--	--

Nº	ITEMS	1	3	5	7	9
<b>IV. EMPATÍA</b>						
12	La institución educativa brinda atención individual.					
13	La institución educativa cuenta con docentes que brindan atención personal.					
14	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses de sus estudiantes.					
15	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.					
<b>V. BIENES MATERIALES O TANGIBLES</b>						
16	La institución educativa tiene una apariencia moderna.					
17	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.					
18	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.					
19	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.					
20	Los horarios de actividades de la institución educativas convenientes.					

## **Ficha técnica 1**

Nombre: Cuestionario gestión educativa

Autor y año: Unesco, 2011

Procedencia: Unesco

Institución: I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores

Universo de estudio: 150

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestra: 108

Técnica: aleatoria

Tipo de instrumento: cuestionario

Fecha de trabajo de campo: noviembre, 2018

Escala de medición: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

Tiempo utilizado: 25 minutos

## **Ficha técnica 2**

Nombre: Cuestionario calidad de servicio

Autor y año: Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992

Procedencia: American Marketing Association

Institución: I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores

Universo de estudio: 150

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestra: 108

Técnica: aleatoria

Tipo de instrumento: cuestionario

Fecha de trabajo de campo: noviembre, 2018

Escala de medición: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (3), parcialmente de acuerdo (5), de acuerdo (7) y totalmente de acuerdo (9)

Tiempo utilizado: 25 minutos

### Anexo 3. Matriz de validación de instrumentos de recolección de datos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 01: INSTITUCIONAL</b>								
1	La dirección desarrolla acciones de difusión de la visión y misión de la institución educativa en material impreso, pagina Web u otros.	✓		✓		✓		
2	El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar y disciplina escolar de su institución educativa para su conocimiento general.	✓		✓		✓		
3	Realiza difusión del reglamento de padres de familia de su colegio en forma general y detallada para el conocimiento de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
4	El director promueve el trabajo en equipos de docentes para coordinar y formar comisiones de PAT.	✓		✓		✓		
5	El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos misión y visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Promueve la formación de equipos de trabajo de coordinadores de área o nivel, coordinador de TOE y otras específicas.	✓		✓		✓		
7	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa	✓		✓		✓		
8	La institución educativa cumple con el uso efectivo de las horas lectivas anuales de obligatorio cumplimiento.	✓		✓		✓		
9	Los profesores cumplen con el tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 02: ADMINISTRATIVA</b>								
10	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos como textos, maquetas, fichas, Kit y otros para desarrollar competencias.	✓		✓		✓		
11	La dirección gestiona capacitaciones para la elaboración de materiales didácticos para mejorar los aprendizajes.	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>	Pertinencia <sup>2</sup>	Relevancia <sup>3</sup>	Sugerencias
	padres de familia y la comunidad para el fortalecimiento de la gestión educativa.	✓	✓	✓	
33	La Institución gestiona y promueve, cursos, talleres, capacitaciones para los padres de familia.	✓	✓	✓	
34	Existe vínculo entre la institución educativa, la familia y la comunidad para la promoción del desarrollo local.	✓	✓	✓	
35	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.	✓	✓	✓	
36	La Institución gestiona y coordina con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros de sismo y respuesta de riesgos de desastres.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]    .....17 de .....11 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Flores Castorena Rosalynn Ornela

DNI: 40650095

Especialidad del evaluador: Administración de la Educación

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTEDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Confiabilidad</b>							
1	La institución educativa es excelente y cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	✓		✓		✓		
3	La institución educativa desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes del momento en que se van a realizar las actividades de gestión institucional.	✓		✓		✓		
	<b>Responsabilidad</b>							
6	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo de forma puntual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	El personal docente de la institución educativa siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El personal docente de la institución educativa nunca están demasiados ocupados como para no atender a un estudiante.	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
9	El comportamiento del personal docente de la institución educativa inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa brinda seguridad al estudiante al realizar Gestiones.	✓		✓		✓		
11	El personal docente de la institución educativa trata a los estudiantes siempre con cortesía.	✓		✓		✓		
12	El personal docente de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder las preguntas de los estudiantes.	✓		✓		✓		
	<b>Empatía</b>							
13	La institución educativa brinda atención individual.	✓		✓		✓		
14	La institución educativa cuenta con docentes que	✓		✓		✓		

	estudiantes.							
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓		
	<b>Bienes materiales o tangibles</b>							
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.	✓		✓		✓		
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.	✓		✓		✓		
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]    ..... 17 de ..... del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Florencia Castorena Rosalva Ornela

DNI: 4050095

Especialidad del evaluador: .....

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Rosalva Ornela

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTEDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Confiabilidad</b>							
1	La institución educativa es excelente y cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	✓		✓		✓		
3	La institución educativa desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes el momento en que se van a realizar las actividades de gestión institucional.	✓		✓		✓		
	<b>Responsabilidad</b>							
6	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo forma puntual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	El personal docente de la institución educativa siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El personal docente de la institución educativa nunca están demasiados ocupados como para no atender a un estudiante.	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
9	El comportamiento del personal docente de la institución educativa inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa brinda seguridad al estudiante al realizar Gestiones.	✓		✓		✓		
11	El personal docente de la institución educativa trata a los estudiantes siempre con cortesía.	✓		✓		✓		
12	El personal docente de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder las preguntas de los estudiantes.	✓		✓		✓		
	<b>Empatía</b>							
13	La institución educativa brinda atención individual.	✓		✓		✓		
14	La institución educativa cuenta con docentes que brindan atención personal.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses de	✓		✓		✓		



	estudiantes.						
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓	
<b>Bienes materiales o tangibles</b>							
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.	✓		✓		✓	
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	✓		✓		✓	
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.	✓		✓		✓	
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.	✓		✓		✓	
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
 .....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: M. Calujón Linares Yabel

DNI: 10712746

Especialidad del evaluador: Administración de la Educación

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 01: INSTITUCIONAL</b>								
1	La dirección desarrolla acciones de difusión de la visión y misión de la institución educativa en material impreso, pagina Web u otros.	✓		✓		✓		
2	El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar y disciplina escolar de su institución educativa para su conocimiento general.	✓		✓		✓		
3	Realiza difusión del reglamento de padres de familia de su colegio en forma general y detallada para el conocimiento de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
4	El director promueve el trabajo en equipos de docentes para coordinar y formar comisiones de PAT.	✓		✓		✓		
5	El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos misión y visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Promueve la formación de equipos de trabajo de coordinadores de área o nivel, coordinador de TOE y otras específicas.	✓		✓		✓		
7	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa	✓		✓		✓		
8	La institución educativa cumple con el uso efectivo de las horas lectivas anuales de obligatorio cumplimiento.	✓		✓		✓		
9	Los profesores cumplen con el tiempo dedicado a actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 02: ADMINISTRATIVA</b>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos como textos, maquetas, fichas, Kit y otros para desarrollar competencias.	✓		✓		✓		
11	La dirección gestiona capacitaciones para la elaboración de materiales didácticos para mejorar los aprendizajes.	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>	Pertinencia <sup>2</sup>	Relevancia <sup>3</sup>	Sugerencias
	padres de familia y la comunidad para el fortalecimiento de la gestión educativa.	✓	✓	✓	
33	La Institución gestiona y promueve, cursos, talleres, capacitaciones para los padres de familia.	✓	✓	✓	
34	Existe vínculo entre la institución educativa, la familia y la comunidad para la promoción del desarrollo local.	✓	✓	✓	
35	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.	✓	✓	✓	
36	La Institución gestiona y coordina con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros de sismo y respuesta de riesgos de desastres.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]  
.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Melía Chavez Claudia Araceli

DNI: 10239852

Especialidad del evaluador: Administración de la educación

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudia Melías

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTEDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Confiabilidad							
1	La institución educativa es excelente y cuando promete hacer a en un tiempo determinado, lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	✓		✓		✓		
3	La institución educativa desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes el momento en que se van a realizar las actividades de gestión institucional.	✓		✓		✓		
	<b>Responsabilidad</b>							
6	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo forma puntual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	El personal docente de la institución educativa siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El personal docente de la institución educativa nunca están demasados ocupados como para no atender a un estudiante.	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
9	El comportamiento del personal docente de la institución educativa inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa brinda seguridad al estudiante al realizar Gestiones.	✓		✓		✓		
11	El personal docente de la institución educativa trata a los estudiantes siempre con cortesía.	✓		✓		✓		
12	El personal docente de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder las preguntas de los estudiantes.	✓		✓		✓		
	<b>Empatía</b>							
13	La institución educativa brinda atención individual.	✓		✓		✓		
14	La institución educativa cuenta con docentes que brindan atención personal.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses de	✓		✓		✓		

	estudiantes.						
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓	
<b>Bienes materiales o tangibles</b>							
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.	✓		✓		✓	
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	✓		✓		✓	
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.	✓		✓		✓	
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.	✓		✓		✓	
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]    .....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: MARCELA CHAVEZ CLAUDIA BRACCHI

DNI: 10239852

Especialidad del evaluador: Administración de la educación

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudia Bracchi

Firma del Experto Informante.

	estudiantes.						
16	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓	
<b>Bienes materiales o tangibles</b>							
17	La institución educativa tiene una apariencia moderna.	✓		✓		✓	
18	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	✓		✓		✓	
19	La presentación de los docentes de la institución educativa es buena.	✓		✓		✓	
20	Los materiales asociados con el servicio educativo (como libros, cuadernos de Control, etc.) de la institución educativa son visualmente atractivos.	✓		✓		✓	
21	Los horarios de actividades de la institución educativa son convenientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable     .....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: MATEJA CHAVEZ CLAUDIA ANACELLI

DNI: 10239852

Especialidad del evaluador: Administración de la educación

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudia Mateja

Firma del Experto Informante.

#### Anexo 4. Validez de instrumentos de recolección de datos

##### MATRIZ DE VALORACIONES DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ PARA CADA ITEM DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN EDUCATIVA

ITEM	V AIKEN	P-VALOR	CONTRASTE	DESCRIPTOR
1	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
2	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
3	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
4	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
5	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
6	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
7	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
8	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
9	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO

10	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
11	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
12	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
13	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
14	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
15	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
16	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
17	0.8333	$P = 0.04$	$P < 0,05$	VALIDO
18	0.8333	$P = 0.04$	$P < 0,05$	VALIDO
19	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
20	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO
21	1.0000	$P = 0.001$	$P < 0,05$	VALIDO



22	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
23	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
24	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
<b>25</b>	0.9167	P = 0.03	P < 0,05	VALIDO
26	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
<b>25</b>	0.9167	P = 0.03	P < 0,05	VALIDO
26	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
<b>25</b>	0.9167	P = 0.03	P < 0,05	VALIDO
26	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
27	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
28	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
29	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO

30	0.8333	P = 0.04	P < 0,05	VALIDO
31	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
32	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
<b>33</b>	0.9167	P = 0.03	P < 0,05	VALIDO
<b>34</b>	0.9167	P = 0.03	P < 0,05	VALIDO
35	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
36	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO

**FUENTE:** Matrices de calificación de expertos.

**MATRIZ DE VALORACIONES DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ PARA CADA ITEM DEL  
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM	V AIKEN	P-VALOR	CONTRASTE	DESCRIPTOR
1	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
2	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
3	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
4	0.8333	P = 0.04	P < 0,05	VALIDO
5	0.8333	P = 0.04	P < 0,05	VALIDO
6	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
7	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
8	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
9	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO

10	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
11	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
12	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
13	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
14	0.9167	P = 0.03	P < 0,05	VALIDO
15	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
16	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
17	0.8333	P = 0.04	P < 0,05	VALIDO
18	0.8333	P = 0.04	P < 0,05	VALIDO
19	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO
20	0.9167	P = 0.03	P < 0,05	VALIDO
21	1.0000	P = 0.001	P < 0,05	VALIDO

**FUENTE:** Matrices de calificación de expertos.



### Confiabilidad del cuestionario de Calidad de servicio

OBS7ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1
2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	1	4	1	4	4
4	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2
5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	0
6	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	3	2
7	2	0	0	1	2	0	0	1	1	0	2	1	0	1	0	0	0	0	3	1	0
8	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1
9	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	1	0	1	1	2	1	0	1	1	2	2
10	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	0	1	1	1	3	2	1
11	2	1	4	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3
12	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	4
13	1	2	4	1	1	2	1	1	1	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1
13	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1

## Anexo 6. Base de datos

OBS	CALIDAD	DIRECTIVA	PEDAGÓGICA	COMUNITARIA	ADMINISTRATIVA	GESTIÓN
1	38	13	12	5	10	40
2	72	15	15	5	11	46
3	42	17	16	6	13	52
4	53	19	17	6	14	56
5	57	20	19	7	15	61
6	59	21	20	7	16	64
7	62	22	21	8	17	68
8	64	22	22	12	17	73
9	68	23	23	12	20	78
10	70	23	27	13	22	85
11	72	24	28	13	23	88
12	122	27	30	13	24	94
13	87	29	31	14	32	106
14	94	30	31	7	34	102
15	97	30	32	7	16	85
16	105	34	33	17	17	101
17	110	35	35	18	24	112
18	118	35	37	13	25	110
19	87	37	38	14	25	114
20	163	37	43	15	26	121
21	160	38	43	15	18	114
22	158	38	44	20	18	120
23	137	39	47	18	27	131
24	147	53	48	18	28	147
25	149	44	49	19	28	140
26	151	45	50	19	29	143
27	152	46	51	19	36	152
28	155	48	52	20	37	157
29	156	49	53	20	38	160
30	135	52	54	17	38	161
31	132	42	56	17	39	154

**Tabla 3***Contraste de normalidad para Gestión educativa y Calidad de servicio*

	K-M <sup>a</sup>			S-W		
	Estad.	gl	Sig.	Estad.	gl	Sig.
CALIDAD SERVICIO	,149	31	,078	,915	31	,017
PLANIFICACION	,125	31	,200*	,961	31	,314
GESTION	,118	31	,200*	,944	31	,106
PARTICIPACION	,152	31	,067	,899	31	,007
RESPONSABILIDAD	,137	31	,145	,948	31	,136
DESEMPEÑO	,093	31	,200*	,956	31	,230

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis e Interpretación:

La presentación tabular 3, arroja parámetros de no-normalidad para todas las distribuciones de valoraciones de ambos constructos de estudio, por lo que es improcedente la adopción de pruebas paramétricas para la docimasia hipotética.

Se optó por el cómputo del coeficiente correlativo de Spearman para el análisis global y diferencial





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRANZA YUNCOR NELLY ROXANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión educativa y calidad de servicio en una institución educativa pública en el distrito de Conchán - 2022", cuyo autor es MENDOZA CHAVEZ YANE ROSCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

TRUJILLO, 22 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRANZA YUNCOR NELLY ROXANA <b>DNI:</b> 43409358 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3268-4414	Firmado electrónicamente por: NCARRANZAY25 el 30-07-2022 08:49:04

Código documento Trilce: TRI - 0362239