



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las  
instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03,  
Trujillo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**AUTOR:**

Maqui Iglesias, Jose Luis ([orcid.org/0000-0002-2865-0529](https://orcid.org/0000-0002-2865-0529))

**ASESORA:**

Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther ([orcid.org/0000-0002-1033-7091](https://orcid.org/0000-0002-1033-7091))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

TRUJILLO — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por haber guiado y alumbrado mi vida, por haber estado conmigo en cada paso que di y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido un gran soporte y guía durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mi madre Victoria por su abnegado sacrificio, su cariño, generosidad y apoyo incondicional desde siempre.

***José Luis***

## **Agradecimiento**

A las autoridades de la Universidad “César Vallejo”, por haber organizado este taller de actualización y elaboración de tesis, así mismo a las instituciones educativas como Ricardo Palma, Centro Viejo, Víctor Larco entre otras que me brindaron la oportunidad de alcanzar esta meta.

A los docentes de la Escuela de Post Grado, quienes durante este taller de actualización y elaboración de tesis se esmeraron por dar lo mejor de su trabajo en conocimientos teóricos y experiencias vividas demostrando un gran profesionalismo. Un agradecimiento efusivo a: la Dra. Gaby Esther Chunga Pingo docente metodóloga, al Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo docente estadístico y a la Dra. Patricia Moreno Torres docente revisor.

A un gran amigo y colega el Dr. Edgart Ponce Ruiz por su acompañamiento durante este taller de actualización de tesis.

**José Luis**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	21
3.3. Población y muestra.....	22
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Baremo para medir la gestión educativa</i> .....	23
<b>Tabla 2</b> <i>Baremo para medir la calidad del servicio educativo</i> .....	24
<b>Tabla 3</b> <i>Estadígrafos de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo con sus dimensiones</i> .....	27
<b>Tabla 4</b> <i>Categorías de Gestión Educativa</i> .....	28
<b>Tabla 5</b> <i>Categorías de Calidad de Servicio Educativo</i> .....	29
<b>Tabla 6</b> <i>Prueba de Normalidad de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo</i> .....	30
<b>Tabla 7</b> <i>Relación de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo, con sus dimensiones</i> .....	31

## Resumen

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar el vínculo de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022. La metodología de estudio corresponde al tipo aplicada de diseño no experimental, el alcance de estudio empleado corresponde al descriptivo correlacional. La población en el presente estudio se constituyó por el total de docentes del nivel secundario de las instituciones educativas de la UGEL 03 – Trujillo, siendo una cantidad de 861 docentes. Como muestra se consideró a 200 docentes mediante el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento se diseñó un cuestionario compuesto por ítems con la finalidad de recolectar información sobre las variables, según objetivo de estudio. Se logró determinar la existencia de la relación altamente significativa ( $\text{sig.} < 0.01$ ) entre Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo y sus dimensiones calidad estructural, calidad didáctico pedagógico, calidad de gestión y calidad de servicio educativo ( $r=,882^{**}$  [muy alta correlación];  $r=,445^{**}$  [moderada correlación];  $r=,377^{**}$  [baja correlación];  $r=,187^{**}$  [muy baja correlación];  $r=,892^{**}$  [muy alta correlación]) se concluye que existe una relación positiva entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los docentes del del nivel secundario de las instituciones educativas de la UGEL 03 – Trujillo.

**Palabras clave:** Calidad, docente, gestión educativa, infraestructura, servicio.

## **Abstract**

The present investigation was developed with the objective of determining the link between educational management and the quality of the educational service in Educational Institutions of the secondary level of UGEL 03, Trujillo, 2022. The study methodology corresponds to the applied type of non-experimental design, the scope of study used corresponds to the descriptive correlational. The population in this study was constituted by the total number of teachers at the secondary level of the educational institutions of UGEL 03 - Trujillo, with a quantity of 861 teachers. As a sample, 200 teachers were considered using the non-probabilistic convenience sampling method. The survey was applied as a technique and a questionnaire composed of items was designed as an instrument in order to collect information on the variables, according to the study objective. It was possible to determine the existence of a highly significant relationship ( $\text{sig.} < 0.01$ ) between Educational Management and Educational Service Quality and its dimensions structural quality, pedagogical didactic quality, management quality and educational service quality ( $r=.882^{**}$  [ very high correlation],  $r=.445^{**}$  [moderate correlation],  $r=.377^{**}$  [low correlation],  $r=.187^{**}$  [very low correlation],  $r=.892^{**}$  [very high correlation] ) it is concluded that there is a positive relationship between educational management and the quality of the educational service in the teachers of the secondary level of the educational institutions of the UGEL 03 - Trujillo.

Keywords: Quality, teacher, educational management, infrastructure, service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hace 40 años, los gerentes educacionales no estaban urgidos de variaciones en los progresos con que estaba estructurada la educación. El escenario educativo era cordial y según la época se estaba avanzando, pero no implicaba específicamente cambios educativos fundamentales. Mayormente la educación tenía la característica de ser conservadora en comparación a los negocios, por ello el mundo empresarial se vio urgido de concatenar de forma adecuada con el entorno. En esos periodos, los países de Latinoamérica fueron centrando su atención en la forma de servicio que se iba brindado en el entorno educativo y dejando de lado las interpretaciones de la configuración del sistema. Posteriormente se fue haciendo un profundo análisis en las estructuras internas y externas a nivel macro – sociales, dando origen a que el sistema educativo se vaya desconfigurando, perdiendo así la eficacia pregonada; a pesar de la llegada de la globalización sigue siendo incipiente el avance de las practicas cotidianas por ende va existir los cuestionamientos de la praxis de los maestros.

En el contexto internacional, las instituciones educativas gestionan por partes los diferentes quehaceres en ámbitos administrativos, técnicos, pedagógicos y didáctico a nivel directivo y docente; las funciones directivas lo realizan en forma análoga como si estuviesen administrando una entidad bancaria, centro comercial o clínicas, usando softwares operativos de materiales, financieros y recursos humanos para tener una óptima labor de servicios y control de procesos. Así mismo Fayol (1987) implementó el uso de la ciencia para modelar y orientar de forma racional los recursos humanos y logísticos, con la finalidad de obtener un funcionamiento óptimo, contingente, eficaz y eficiente.

El índice de reflexión de las instituciones educativas acerca de la cultura burocrática ha ido en disminución de tal manera que en estas se vuelvan más incipientes en el manejo de emociones como la cortesía, por ello se está problematizando con mucha cohesión dentro de la entidad educativa encontrándose vinculaciones de categoría pedagógica.

Los organismos empresariales y civiles demandan del gobierno educación de calidad. Como puede notarse, esta problemática implica a la sociedad, a la familia y a los diferentes organismos que solicitan un mayor acercamiento a la



realidad de formación, a través de procesos que permitan la satisfacción del servicio educativo para todos; Ortíz (2005) En el análisis, indica una gerencia escolar y creó transacciones facultadas entre gerentes y agrupaciones educativas que requieren muchas facultades educativas, educativas y familias especializadas en intendentes a nivel internacional. Estos requisitos se relacionan con la experiencia de sensibilización en aspectos, como el liderazgo, el acoplamiento, los usos de educación, el conocimiento, la tecnología, la economía, los elementos legales, etc., lo que permite mejorar la situación humana en las diversas relaciones que surgen en las instituciones. La dificultad de esto que se basa en “deber hacer”, es interpretada como la gestión escolar.

La UNESCO (2014) manifiesta que por bastante tiempo los países latinoamericanos en su gran mayoría han ido dejando de lado el servicio educativo y enfocándose en las funciones de configuración del sistema educativo; arribando a conclusiones nada favorables a pesar de los grandes cambios a nivel macro sociales lo cual se fue perdiendo la eficacia en el entorno educativo.

En el contexto internacional García et al., (2018) puntualiza que en la actualidad la gestión educativa del directivo ha apartado las actividades administrativas de las demás actividades entre ellas las docentes, técnicas y pedagógicas, siendo los directivos los encargados principales de las gestiones que se dan en una institución. Pero como el sistema educativo de Latinoamérica se encuentra en un cambio constante de renovación, surge la problemática ya que no todos los líderes directivos tienen la capacidad y responsabilidad para adaptarse de forma inmediata a los procesos de cambio, lo que afecta totalmente a la calidad de servicio en la que están inmersa las buenas prácticas docentes con un eficiente proceso educativo.

Según los autores Ulloa et al., (2012) hallaron grandes dificultades en la gestión educativa en Chile como: Limitada experiencia para elegir, contratar y despedir personal; Poco conocimiento de la distribución del tiempo en las diferentes áreas de desempeño; Ausencia de competencias en la administración de recursos económicos; En el ámbito institucional es parcialmente nula la planificación en las herramientas de administración como el Plan Estratégico Educativo dado que está desfasado sin planes de contingencia.

Los autores García et al., (2010), mencionan que una de las grandes dificultades que batallan día a día la gestión educativa en México es la demasiada burocracia en las instituciones educativas como presentación de documento en forma copiosa, tiempos limitados para la presentación, falta de acompañamiento por parte de los directivos, alto índice del docente para faltar y llegar tarde a la Institución Educativa, clima laboral parcialmente deficiente, padres descontentos por la enseñanza – aprendizaje y conducta de los docentes. Así mismo Barrios (2011) menciona que Venezuela ha hecho grandes esfuerzos por mejorar la calidad educativa a pesar de tener acuerdos nacionalistas siguen con alto déficit.

En el contexto nacional también existen problemas en la gestión educativa, Alarcón (2013) manifiesta que la gran mayoría por no decir la totalidad de directivos no fueron preparados ni capacitados para dirigir una Institución Educativa, más bien fueron elegidos por la necesidad de tener un profesional a cargo como director, por ello se colige que la administración formativa en las entidades formativas es de baja calidad. Según el MINEDU (2013), menciona que la eficiencia de la asistencia formativa de nuestro país, va logrando importantes avances a niveles económicos y sociales, así mismo se consiguió derechos de poblaciones marginadas y rechazadas; esto implica mejorar las grandes brechas en la enseñanza – aprendizaje por parte del docente. En esa línea de acción Alarcón (2013) manifiesta que, la deficiente calidad educativa en los colegios peruanos es por la existencia de personal poco preparado y capacitado para ejercer cargos directivos.

Según ESCALE MINEDU (2021) en nuestra Región La libertad el 42.5% de alumnos evaluados por la ECE obtuvieron niveles satisfactorios en comprensión lectora y 23.2% en matemática. En el tiempo, los resultados han mejorado, pero no superan al promedio nacional. Según UGEL N° 03, Trujillo Nor-oeste tiene solamente los mejores resultados en comprensión lectora (61.2%) y Gran Chimú en matemática (38.6%). En el ámbito distrital, 28 distritos de los 82 superan los promedios en comprensión de lectura, mientras que 40 en matemática; en los años 2020 y 2021 se llevó la virtualidad bajo los siguientes lineamientos: desde el inicio de la estrategia “Aprendo en casa”, el MINEDU implementó un formato en Excel denominado ficha para docente – seguimiento de sesiones programadas “Aprendo en casa”, cuyas indicaciones para el llenado se encuentra contenidas en su parte

introdutoria, en dichas indicaciones se sugiere al docente enviar el reporte de forma semanal al directivo de la Institución Educativa la estructura de este documento contiene los detalles del trabajo docente de la estrategia, tales como grados, secciones y estudiantes a cargo, área curricular, competencias y sesiones desarrolladas, medios de acceso y recursos empleados, así como observaciones; por lo que fue asumido en el ámbito de la Región La Libertad, y su uso se promovió desde la GRELL y la UGEL 03 TNO, en los mismos términos que vino implementado desde el MINEDU. Así mismo DEBESAR (2020) manifestó que solamente 11 estudiantes de 120 vacantes de la UGEL 03 TNO, ingresaron al Colegio de Alto Rendimiento; así mismo la ONEM (2021) indica que bajo en un 5% el rendimiento estudiantil en el las Olimpiadas Nacionales Escolares de Matemática; por ello específicamente en la UGEL 03 de la ciudad de Trujillo, se ha verificado distinguir dificultades a niveles institucionales, pedagógicos y administrativos; así también la UGEL lucha por lograr los objetivos estratégicos planificados; dado que en sus filas se encuentran docentes rebeldes al cambio tecnológico en este nuevo entorno, falta de estrategia y dosificación, poca labor creativa en el área designada así como la falta de integración docente, inadecuada asignación de responsabilidades y recursos, ínfima infraestructura, recursos tecnológicos de vanguardia, no existe atención por parte de profesionales de la psicología para el estudiante, no hay un seguimiento académico adecuado al educando y así mismo el informe de progreso del educando al padre familia es deficiente, lo cual origina un servicio de calidad en inicio.

La administración educativa de las Instituciones Educativas pertenecientes a la UGEL 03, se orienta a almacenar los compromisos de dirección educativa, pero, existen aspectos extrínsecos que escapan al control, asimismo la documentación demasiadas veces no llega a tiempo por la poca eficiencia de los directivos de las Instituciones Educativas, si no se atiende esta deficiencia, es posible que pase por un proceso de deterioro en la formación de directores, docentes, estudiantes y familia. Frente a esto se realiza un planteamiento académico para poder analizar y comprender el nivel de correlación existente y generar conciencia en los agentes educativos para brindar un eficiente servicio en el proceso de enseñanza – aprendizaje, despejando cualquier inquietud existente en ambientes educativos adecuados; ya que actualmente existe un porcentaje

mayor de Instituciones Educativas con graves deficiencias de infraestructura. Por todo ello, se colige tener un sostenimiento en la vinculación entre la administración formativa y la eficiencia de la prestación de la asistencia formativa de forma directa, en consecuencia debemos tener en cuenta que toda Institución Educativa al ser un sistema abierto y completo no debe mirarse de una perspectiva subjetiva o mínima ya que los procesos internos de la Institución están fuertemente correlacionados entre sí, por ello si se rompe esa concatenación pues no se podrá brindar a los estudiantes una educación de calidad.

La problemática encontrada en los colegios ocasionó copiosa preocupación en los agentes educativos, motivos por el cual, en la presente investigación para superar esta problemática, se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es el vínculo entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022? y sus dificultades particulares son: ¿Cuál es el vínculo entre la gestión educativa y la calidad estructural en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022? ¿Cuál es el vínculo entre la gestión educativa y la calidad didáctico pedagógico en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022? ¿Cuál es el vínculo entre la gestión educativa y la calidad de servicio en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022? ¿Cuál es el vínculo entre la gestión educativa y la calidad de gestión en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022?

La realización de la presente tesis tiene justificación teórica ya que brinda un aporte acerca de la gestión educativa como factor principal de la calidad de los servicios educativos brindados en las Instituciones Educativas, acorde a las competencias que requiere este nuevo entorno virtual que se está viviendo y entrar a la vanguardia de un mundo globalizado, para así finalmente incorporar el resultado de esta investigación como un conocimiento fidedigno dentro del campo educativo. Tiene un valor práctico ya que se va desarrollar con la finalidad de contribuir en forma innovadora la gestión educativa y su relación con la calidad del servicio educativo, mejorando el proceso de enseñanza en un entorno virtual generando un aprendizaje autónomo, y crítico. Metodológicamente, la investigación generó dos instrumentos completamente confiables y válidos para la recolección y

medición de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03 de la ciudad de Trujillo, el mismo que se puede utilizar en investigaciones que aborden estas variables.

Se planteo como objetivo general: Determinar el vínculo de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022. Como objetivos específicos se tiene: Determinar el vínculo entre la gestión educativa y la calidad estructural en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022. Determinar el vínculo entre la gestión educativa y la calidad didáctico pedagógico en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022. Determinar el vínculo entre la gestión educativa y la calidad de servicio en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo. 2022. Determinar el vínculo entre la gestión educativa y la calidad de gestión en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022. Como hipótesis general se planteo  $H_a$ : Existe vínculo entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022. Las hipótesis específicas  $H_{a1}$ : Existe vínculo entre la gestión educativa y la calidad estructural en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022.  $H_{a2}$ : Existe vínculo entre la gestión educativa y la calidad didáctico pedagógico en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022.  $H_{a3}$ : Existe vínculo entre la gestión educativa y la calidad de servicio en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022.  $H_{a4}$ : Existe vínculo entre la gestión educativa y la calidad de gestión en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes a nivel internacional son: Tutiven (2018), en su estudio: La gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional. Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador. La investigación se realizó bajo un diseño descriptivo. Para ello, se emplearon un instrumento único para medir la gestión educativa. La muestra fue 1050 estudiantes, 36 docentes, 6 administrativos y 3 de servicios. El estudio presenta las conclusiones siguientes: En la tesis trabajada por el autor incide en forma positiva o negativa la gestión educativa en el clima organizacional. Otra aportación es la importancia de conocer la identidad de cada estudiante según sus entornos.

Reyes (2015), en su estudio: Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente. Universidad Rafael Landívar – Guatemala. La investigación se realizó bajo el diseño cuasiexperimental. Para ello, se emplearon dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, una entrevista con el coordinador dirigido al personal y clientes. La muestra fue a 12 personas. El estudio presenta las conclusiones siguientes: De que la hipótesis general y específica es aceptable en las dimensiones plasmadas en la operacionalización de variables con 79% en instalaciones, 75% en limpieza general, 68% capacitación personal y 77% en la hipótesis operativa de incremento en eficiencia. Consecuentemente, la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en aspectos primordiales como: instalaciones, limpieza general y capacitación personal (79%, 75%, 68% y 77%). Se comprobó la hipótesis operativa de que la calidad del servicio si aumenta la satisfacción del cliente en la asociación SHARE.

Guerrero (2020), en su estudio: Gestión educativa: factor relevante en el fortalecimiento. Pontificia Universidad Católica de Chile. La investigación se realizó bajo un diseño mixto cualitativo y cuantitativo. Para ello, se emplearon tres instrumentos: Guía temático de entrevistas, Escala valorativa de evaluación y pauta de análisis documental. La muestra fue 2 jefes, 8 docentes. El estudio presenta las conclusiones siguientes: La estrategia desarrollada por la investigación en el área de gestión directiva logró los efectos planificados mejorando las condiciones de la institución educativa. El proceso de comunicación es fundamental y central para

obtener resultados óptimos en la escucha activa para poder acceder a las diferentes necesidades e inquietudes para desarrollar el PEI.

Los antecedentes a nivel nacional son: Díaz (2017), en su estudio: Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos. La investigación se realizó bajo un diseño descriptivo – transversal. Para ello se emplearon tres instrumentos de evaluación: Cuestionario a los directivos, docentes y estudiantes referente a la variable de estudio. La muestra proporcional fue de 17 directivos, 374 estudiantes y 265 docentes. El estudio presenta las conclusiones siguientes: La dirección institucional es regular en un 76,5%; y el 11,8% es malo, haciendo referencia la PEI, PCIE y RI de la institución. El trabajo conjunto con la comunidad educativa es regular en 52,9%; 23,5% es malo en la comprensión del uso de mecanismos formales e informales de la comunicación.

Saromo (2015), en su estudio: Gestión institucional y calidad del servicio educativo. Universidad Cesar Vallejo de Lima - Perú. El diseño utilizado es de tipo descriptivo: correlacional – transversal, para ello emplearon dos cuestionarios para cada variable: Cuestionario para padres de familia y docentes. El tratamiento estadístico se hizo a una muestra de padres de familia (145) y docentes (21), para ello se presenta respuesta a los objetivos: La correlación usando Kolmogórov-Smirnov presenta una distribución fuera de los parámetros normales, cuya relación entre las variables de estudio es positiva. Para la variable gestión institucional es de 0.200 y para la variable calidad de servicio es de 0.041; y este último es menor a 0.05 por lo tanto no es normal.

Rosario (2017), en su estudio: La gestión educativa y el desempeño docente. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El diseño utilizado es de tipo descriptivo: correlacional – transversal, para ello emplearon dos cuestionarios para cada variable de estudio. El tratamiento estadístico se hizo a una muestra de directivos (2), administrativos (3), docentes (40), estudiantes de cuarto y quinto del nivel secundaria (150), finalmente padres de familia (80). El estudio presenta las conclusiones siguientes: correlación alta entre las variables de estudio, así mismo es significativo la correlación entre las dimensiones (administrativo, pedagógico y comunitario).

Sánchez (2018), en su estudio: Gestión educativa y la calidad del servicio educativo. Universidad César Vallejo de Lima – Perú. El diseño utilizado es de tipo descriptivo: correlacional – transeccional. Para ello se emplearon dos instrumentos para medir cada variable: Instrumento de gestión educativa y otro instrumento de calidad de servicio educativo. La muestra fue 80 docentes. El estudio presenta las conclusiones siguientes: La relación entre las variables es altamente muy significativa en todas sus dimensiones: calidad didáctico pedagógico, calidad estructural y demás.

Astete (2018), en su estudio: Calidad de servicio educativo y satisfacción. Universidad Cesar Vallejo de Cuzco – Perú. El diseño utilizado es de tipo descriptivo: correlacional. Para ello, se empleó un instrumento de evaluación: cuestionario de medición de la calidad de servicio educativo. La muestra fue 282 estudiantes. El estudio presenta las conclusiones siguientes: La vinculación con la calidad de servicio docente (32.5%) según lo manifestado por los estudiantes; en un 43.60% relación directa con la satisfacción estudiantil y 50.40% de los estudiantes tienen una vinculación directa con la calidad de servicio administrativo.

Los antecedentes a nivel local son: Los autores Chávez & Olivos (2019) en la investigación realizada acerca de gestión educativa y desempeño docente. Universidad Católica de Trujillo - Perú. El diseño utilizado es de tipo descriptivo: correlacional. Para ello, se emplearon dos instrumentos: Cuestionario de desempeño docente y el cuestionario de gestión educativa. La muestra fue 52 docentes del nivel secundario. El estudio presenta las conclusiones siguientes: Existencia de una vinculación alta entre las dimensiones de la variable 1: institucional, administrativo, pedagógico y la variable 2, demostrándose así la hipótesis general y específica con alta significatividad.

Saavedra (2018), en su estudio: La calidad de servicio y su relación con la satisfacción. Universidad Privada del Norte de Trujillo – Perú. La investigación se realizó bajo un diseño correlacional – transversal. Para ello se empleó un instrumento de evaluación: Cuestionado diseñado en base al modelo SERVQUAL. La muestra fue de 92 clientes. El estudio presenta las conclusiones siguientes: Se visualizó que no hay distribución normal al probar la hipótesis de investigación según la correlación de Spearman, rechazando la hipótesis nula; además existe



una vinculación significativa entre las dimensiones y su variable como: Calidad de servicio, satisfacción del cliente en la Institución educativa de Trujillo.

Yañez (2019), en su estudio: Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente. Universidad César Vallejo de Trujillo – Perú. El diseño utilizado es de tipo descriptivo: correlacional. Para ello se empleó un instrumento de evaluación: Cuestionario para medir la calidad de servicio educativo adaptado del instrumento de Parasuraman. La muestra fue 70 alumnos. El estudio presenta las conclusiones siguientes: Existe relación significativa entre la dimensión Aspecto educativo, Plana Docente y servicio administrativo en relación a la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente del CETPRO Gran Chimú de Trujillo. Se tiene que mejorar en la infraestructura de la institución, capacitación constante para los docentes y para el personal administrativo y a la vez aplicar la encuesta empleada en el presente estudio(anualmente) para poder observar cómo se va evolucionando.

Ruiz (2016). En la investigación: Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa. Universidad Nacional de Trujillo – Perú. El diseño utilizado es de tipo descriptivo: correlacional. Para ello se emplearon 2 instrumentos de evaluación: cuestionario de cultura organizacional y el cuestionario de gestión educativa. La muestra fue 20 trabajadores. El estudio presenta las conclusiones siguientes: Existencia de una relación regular alta entre las variables de la institución educativa de la UGEL Ascope; mejorando la vinculación entre sus dimensiones (necesidades, intereses, libertad, participación - poder).

Según el marco teórico sustentado en esta investigación, es primordial hablar de la administración formativa (gestión educativa) vinculada con la eficiencia de la prestación de la asistencia formativa (calidad de servicio educativo) que realiza el aporte a las Instituciones Educativas por ello los diferentes autores como Thompson (2012) expresa que el término gestión implica hacer diferentes quehaceres únicamente para lograr los fines propuestos en la misión y visión de una empresa, negocio u organización; así mismo esa interrelación de los recursos debe ser conducido en condiciones eficaces y eficientes en la organización por el gerente. En esa misma dirección Gallegos (2004), manifiesta que hablar de gestión es, diversificar fuerzas, actividades, labores hacia objetivos claros propuestos por

la organización, por ello la persona encargada de ejecutar la propuesta proyectada es el gerente de la empresa para un crecimiento sostenible en el tiempo.

Rosado (2013) formula acerca de la actividad educativa, señalando un conjunto de acciones y / o políticas educativas direccionadas al mejoramiento de toda institución educativa usando los proyectos, planes y propuestas que se observaran durante las sesiones de aprendizaje en interacción con el estudiante. Todo este trabajo, apoyado en diversas herramientas de gestión como Proyecto de Educación Institucional, Proyecto de Programa de Investigación Institucional, Estatutos y Plan de Trabajo Anual, todos estos instrumentos apoyan a cumplir fines fundamentales del desarrollo integral del estudiante. En la investigación el autor Marconi (2016) fundamenta su teoría en la distribución y planificación de las escuelas en diferentes estamentos para conseguir los fines plasmados en el Plan Estratégico Educativo para ello considera ciertos aspectos como la gestión pedagógica, curricular, procedimientos administrativos, enseñanza – aprendizaje además situaciones abrumadoras que ocurren dentro de la escuela.

Siguiendo la recopilación de la entidad máxima educativa planteo un protocolo de guía para los directivos de una Institución educativa, es así que el MINEDU (2011) plasma el manual proponiendo dimensiones de la gestión educativa avalado por la UNESCO y en consenso establece 4 dimensiones como: gestión institucional, gestión pedagógica, gestión administrativa y gestión comunitaria. La gestión institucional en una organización hace referencia a la forma de manejar eficaz y eficiente desde el planeamiento, mapeo y funcionalidad plasmado en protocolos de funcionamiento directivo; así mismo el MINEDU (2016) fortalece con otro protocolo para la formulación e implementación del PEI, por eso la gestión institucional resulta necesario dado que está centrado en el aprendizaje del educando de acuerdo a los objetivos estratégicos propuestos en el plan para que el estudiante logre competencias acorde a la visión y misión de la Institución.

También el MINEDU (2011) señala a la gestión como fundamento primordial la dosificación y planeación de los agentes educativos en las escuelas, sistematizando y analizando el estilo de funcionamiento en los diferentes aspectos de su estructura formal e informal o administrativo y la interrelación de la comunidad educativa. A través de esta dimensión institucional se puede fortificar las

habilidades y capacidades de las personas que forman parte de la Institución Educativa para ser una organización compacta y flexible al cambio según las directrices institucionales; por eso el director es un líder pedagógico que maneja de manera óptima la estructura organizacional.

Así también el autor, La Serna (2009) expresa sobre la administración institucional como cimiento para fortificar la gestión pedagógica con las diferentes acciones y tareas dentro del rol de la función administrativa; este conjunto de acciones se plasma en el PEI para lograr los objetivos estratégicos, la interacción con los instrumentos de gestión va a direccionar el triunfo de los educandos. Los instrumentos de gestión usados en la gestión institucional expresado por el MINEDU (2016) están jerarquizados, es así que el instrumento base o fundamental es el Proyecto Educativo Institucional siendo la columna vertebral en la administración directiva, por ello este documento es el que brinda insumos primordiales para generar una consolidación idónea en los diferentes instrumentos o guías de administración para el fortalecimiento integral del educando, también se puede realizar los proyectos a mediano plazo. El plan anual de trabajo plasmará todo lo proyectado en el proyecto educativo institucional por un el lapso de un año académico. Así mismo otro instrumento de gestión trascendental es el proyecto curricular institucional que es consensuado y organizado por la plana docente para facilitar el aprendizaje de los educandos; en esa misma línea se genera el reglamento interno de la Institución Educativa planteando políticas educacionales. El MINEDU (2015) planteó un manual de compromisos para efectivizar la gestión educativa, donde la función directiva del agente educativo principal de la institución alinea el quehacer educativo, está influencia y se ve fortificada cuando el director genera las mejores condiciones en las sesiones de aprendizaje, construyendo un excelente desempeño y desarrollo de los docentes.

La gestión pedagógica, según el MINEDU (2011) es el que hacer educativo central del docente en toda institución educativa como: la diversificación curricular, programaciones de área en el PCI (plan curricular institucional) y la parte metodológica, didáctica, pedagógica y la valoración de los aprendizajes. Esta dimensión también aborda los enfoques pedagógicos, logísticos, estilos de aprendizaje, protocolos de convivencia, monitoreo y acompañamiento capacidades

y habilidades del profesorado en el proceso de enseñanza aprendizaje. Ahora trataremos acerca de la gestión pedagógica que esta direccionada específicamente a la docencia, al trascendente compromiso docente y primordialmente el actor principal son los directivos en la institución educativa que monitorea y acompaña el desempeño docente cuyas acciones están estructuradas y direccionadas de acuerdo al plan curricular institucional para tener una educación integral del educando.

El MINEDU (2011) subraya que hablar de gestión administrativa, es manejar de manera óptima todos los insumos educativos para el beneficio integral de la institución educativa; todo esto implica a los subprocesos dentro de la gestión como: Planeación, organización, dirección y control que sigue la línea de monitoreo – acompañamiento de las funciones del personal, mantenimiento y cuidados de la institución educativa, organización de la parte documental tanto en lo administrativo y pedagógico; todo esto lo lleva a cabo el líder pedagógico que si se da un óptica del panorama general también cumple funciones gerenciales. Así mismo el autor La Serna (2009) hace mención que la gestión administrativa es la planificación y distribución eficaz y eficiente de todos los recursos humanos, materiales y económicos, así mismo tiene como función planificar y tener en forma óptima los servicios que brinda a la comunidad la Institución educativa; por ello se debe tener en cuenta a esta como una empresa como lo realizan algunas instituciones educativas particular siguiendo la línea de satisfacción del cliente brindando un óptimo servicio.

La gestión comunitaria, Marconi (2016) basa su teoría de la gestión comunitaria en la intervención de la comunidad en el involucramiento de las actividades educativas para así consensuar para tomar mejores decisiones por el bienestar de los estudiantes pertenecientes a una institución educativa, sirviendo como modelo para los demás.

El autor Yabar (2013) relaciona la gestión comunitaria con las diferentes actividades y acciones sociales que realizan los agentes educativos de una Institución Educativa. Para la UNESCO (2011) implica integrar a la comunidad con la institución educativa para tener un eficiente proceso de enseñanza – aprendizaje en los estudiantes con un trabajo muy colaborativo de parte de los padres de familia

y/o apoderado. Siguiendo con el tema, el autor Parra (2009) distingue primordialmente la participación de las familias y miembros de la comunidad en las actividades educativas como un acto de negociación entre ellos y el líder pedagógico para tener bien claro el camino educativo a recorrer y tomar las mejores decisiones referente a las necesidades detectadas a través del FODA institucional. Hay actividades como la promoción de participación de la comunidad educativa; diseñar, ejecutar y evaluar estrategias de prevención; y un plan de contingencia (prevención) para una convivencia armónica entre los miembros independiente de su procedencia, sexo, credo o etnia. Se debe tener en cuenta que todas las actividades sociales se deben plasmar en el PEI para el fortalecimiento de la gestión, para ello los educandos y padres deben tener canales claros de comunicación con los maestros para poder intercambiar las formas culturales y académicas encontrando un punto de intersección adecuado para mejorar el sistema sociocultural, ya que esto es siempre la deficiencia en la gran mayoría de instituciones educativas rurales, tradicionales o típicas; por eso el nuevo entorno cultural de toda Institución educativa debe emerger de las múltiples interacciones de los agentes educativos.

En el marco de las teorías y principios de la gestión educativa Cassasus (2011) manifiesta que toda gestión educativa en el marco educativa hace uso de estas teorías y principios convirtiéndola así en una excelente herramienta y/o disciplina en cada área educativa integrado por los docentes y educandos. Por lo tanto, enfoca a la gestión educativa como un procedimiento de unificación eficaz, eficiente y oportuno entre todos los sectores que enmarca dentro de una institución educativa con los agentes educativos. Según el MINEDU (2011) en el manual de gestión educativa dirigido a los líderes pedagógicos de las escuelas, define a la gestión educativa como la capacidad de integrar, articular de manera óptima los recursos educativos y lograr los objetivos estratégicos que se desea lograr según lo plasmado en el proyecto educativo institucional para así vincular con la gestión del aprendizaje de los educandos.

El famoso autor Taylor (1875) basa su teoría en 5 principios esenciales; planificar las actividades con anticipación frente a alguna contingencia del empleado, clasificar al trabajador según sus aptitudes y actitudes laborales, durante

las jornadas de trabajo deben llevar un control minucioso para verificar la eficacia y eficiencia, finalmente ejecutar de manera responsable y disciplinada las funciones laborales. Esto con la finalidad de gestionar recursos humanos y logísticos a niveles de especialización en cada sector.

Para tener una calidad de gestión García (2004) menciona que se debe iniciar con la planificación y así tomar decisiones de acuerdo a la misión y visión de la gerencia hacia los objetivos estratégicos; este tipo de actitudes mentales siempre ha existido en la informalidad del cerebro de los grandes dirigentes con fines de solvencia económica culminando en los objetivos propuestos y consolidados. De igual forma Martí (2015) afirma que las instituciones educativas deben siempre direccionar en base a las necesidades educativas detectadas en el contexto educativo; por ello se debe aceptar la autonomía y direccionalidad de la institución educativa para cumplir con las funciones planificadas y ejecutarlas en forma integral.

En la línea de tratamiento de la información de experiencias educativas por personas investigadoras de gestión de los países de América Latina y el Caribe, Álvarez (2009) representando a la UNESCO identificó una serie de principios y criterios que permitirán establecer diez competencias fundamentales para una gestión estratégica como: Comprender los diferentes retos que implica cambiar los paradigmas educativos; Identificar la forma como se va moviendo la administración en su manera convencional en la gestión educativa; Generar espacios educativos para desarrollar en los estudiantes las capacidades de ser líderes e innovadores en la Institución Educativa; Tener una óptima comunicación a nivel de las instituciones educativas; Delegar responsabilidades; negociar las diferentes situaciones problemáticas; Tener un plan para la solución de problemas; Estar preparado de manera anticipada acerca de las funciones de gestión educativa; Realizar trabajo colaborativo a nivel de las diferentes áreas; Participar activamente referente a la demanda educacional.

Por consiguiente, Graells (2002) planteo factores como: las herramientas y/o materiales en stock, participación de los docentes en las diferentes actividades programadas, el servicio brindado es la parte neurálgica para obtener calidad

institucional. Por todo lo plasmado es primordial el compromiso docente, dirigir empáticamente la gestión administrativa, académica y directiva.

Los autores Vargas & Aldana de Vega (2014) afirma que la eficiencia del servicio educativo es valiosa dentro de las vertientes fundamentales de la gestión educativa institucional, por ello manifiesta que el conjunto de interacciones humanas armonizadas van hacer crecer, desarrollar la satisfacción y expectativas del estudiante y padre de familia que solicita el servicio educativo, esto colige a que toda prestación o comercialización que los agentes realizan serán de manera intangible. Por otro lado, Cobra (2000) maneja el termino servicio como aquel recurso que está en una transacción económica cuya característica principal es que sea intangible es decir no percibido por los sentidos; específicamente hay nula interacción antes de la adquisición; pero finalmente es recompensado ya que cubre una necesidad o deseo del cliente que lo adquirió usando el intercambio monetario.

Quiñones & Aldana de Vega (2014) afirma que la eficacia es la forma de indagar e investigar en forma permanente la excelencia con perseverancia y compromiso, partiendo de manera inductiva, progresiva que van a ir marcando la senda del triunfo. También hace mención ciertos requerimientos de acuerdo al entorno social que va a satisfacer las necesidades y expectativas de los educandos en la enseñanza – aprendizaje.

Maqueda & Llaguno (1995) interpreta como calidad a todas las características intrínsecas e internas de un objeto, sujeto o servicio que va generar un valor en la sociedad, es decir aquella persona que tenga bien establecido los parámetros de la excelencia podrá percibir en forma macro las características del producto o servicio con una simple percepción.

Vargas & Aldana de Vega (2014) hace referencia a la eficacia de prestación a la fuerza dinámica que se presenta por la búsqueda de la excelencia en las interrelaciones humanas, por un lado, el que ofrece el servicio y por otro el recibe el servicio, tal es así que ambos cubren o satisfacen sus necesidades y expectativas de servicio. Arribando al sector educativo la interrelación se da al momento de una sesión de clase entre el maestro y estudiante ambos buscan la

excelencia de cubrir la necesidad de enseñanza – aprendizaje de manera trascendental.

Para Vásquez (2003) la calidad de servicio es todo aquello que forma parte de los procesos formativos en diferentes estándares, esto estaría cumpliendo en el perfil del sistema educativo peruano (Ley 28044) y el currículo nacional; pues según lo plasmado en estos documentos es que se debe cumplir a cabalidad los objetivos propuestos en el PEN (proyecto educativo nacional), es ahí donde se mencionan también las metas educativas a alcanzar en el año 2021. Así mismo IPEBA (2011) afirma que la eficacia de la prestación educativa se desarrolla cuando la Institución educativa satisface las necesidades integralmente desde la primera hasta la última etapa académica del estudiante; por ello se considera factores primordiales como: orientar institucionalmente como se desarrolla adecuadamente la labor directiva. Apoyo al desempeño laboral y acompañamiento del docente es primordial en el avance del quehacer educativo relacionado con la enseñanza – aprendizaje. Trabajo colaborativo con los padres de familia para lograr los objetivos plasmados en la programación anual. Investigación y recopilación de información para brindar un mejor servicio.

Dentro del marco de la tesis, se maneja a la eficacia de la participación educativa (calidad de servicio educativo), frente a esto el autor Senlle & Gutierrez (2005) plantea cuatro dimensiones que hacen referencia a la forma como está estructurada una institución educativa, la manera de enseñar, la forma de dar el servicio, y la eficacia de administrar la formación educativa. La calidad estructural hace referencia a dos aspectos por un lado la parte estructural y otra la parte la parte técnica; dentro del aspecto estructural comprende la infraestructura de la institución educativa que debe de estar en excelentes condiciones así mismo el espacio de interaprendizaje del estudiante que esté en buenas condiciones como: iluminación, 0% de distracciones, distribución apropiada, silla ergonómica, medios tecnológicos, mesas, elementos de seguridad entre otras herramientas; ambas aspectos van a contribuir notablemente en el desarrollo integral y competencial del estudiante en entornos virtuales y presenciales. Consecuentemente el aspecto técnico se refiere a la planificación de la programación anual de acuerdo al análisis



situacional institucional plasmada en el PEI; así mismo debe haber docentes capacitados, soportes informáticos y otros.

La dimensión calidad didáctico pedagógico es fundamental según Senlle & Gutierrez (2005) el eje central es la preparación del profesor y el uso de los recursos metodológicos; conjuntamente el trabajo en equipo, colaboración solidaridad, el respeto hacia los demás y la interrelación armónica para una sana convivencia. Así mismo tiene que ver con el logro de los aprendizajes de los estudiantes usando estrategias de acuerdo a los ritmos de aprendizaje con temáticas de interaprendizaje. Los modelos actuales que se respaldan en base a teorías de la calidad institucional debe ser capacitación novedosa en el uso de técnicas y metodologías, para que el maestro enseñe en forma proactiva y trascendental a los estudiantes en la institución educativa. Es primordial analizar la evaluación de los docentes, ya que es un indicador de cómo va el avance de su labor pedagógica en el aula; el ministerio de educación ha ido desarrollando e implementando un sistema potente de evaluación docente para mejorar el servicio educativo. En ese mismo sentido el MINEDU (2012) facilita una guía para realizar un excelente quehacer educativo planteando un dominio 2 que hace referencia a la relación de las rúbricas de evaluación docente como una actividad didáctico pedagógico, con ello propician que el estudiante aprenda de forma crítica, reflexiva y creativa, para así obtener estrategias de investigación de fuentes de información, para ello el docente durante su jornada pedagógica debe ser el guía o facilitador permanente del estudiante con el fin que descubra y construya su propio aprendizaje. Dentro de las herramientas de planificación importantes e imperativas del MINEDU (2008) es el PEN que desarrolla una propuesta acerca del profesorado; ahí hace mención acerca del desarrollo profesional del magisterio peruano en forma responsable y efectiva, esto también influye en las instituciones educativas privadas, por lo tanto, el maestro de vanguardia debe estar en constante y perenne capacitación y actualización y adaptarse rápidamente al sistema curricular que es flexible y dinámico.

La dimensión Calidad en el servicio, según Senlle & Gutierrez, (2005) destaca dos aspectos: primero el servicio interno y un externo; cuando se hace referencia al servicio interno es a las excelentes relaciones dentro de una

institución, para ello se debe establecer los parámetros, funciones y responsabilidades, creando dinámicas de equipo para una eficiente interrelación arribando a un buen clima laboral de acuerdo a los objetivos planteados; esto significa que cada maestro en la institución educativa debe planificar, organizar y enseñar de manera óptima para que se brinde una excelente atención cubriendo las necesidades y expectativas del estudiante y así con ese diagnóstico ajustar de manera idónea hasta lograr los objetivos educacionales, por experiencia se sabe que los padres son entes veedores de la enseñanza – aprendizaje el cual deben ser cumplidos a cabalidad, brindando una óptima servicio de calidad.

La dimensión Calidad en la gestión, se adecua en las diferentes escuelas, para ello el autor Senlle & Gutierrez, (2005) desarrolla su teoría que todos los directivos están capacitados en los temas de gestión directiva; por eso que todo líder institucional cumple funciones específicas y primordiales de avalar los quehaceres educativos planificados en las propuestas en el plan anual de trabajo, así mismo monitorear y acompañar al docente encaminando al desarrollo y factible éxito de los objetivos. Por ello el líder pedagógico de la institución educativa debe realizar en forma frecuente capacitaciones de gestión para potenciar las diferentes habilidades de un gerente exitoso. La gestión institucional es un proceso en el que se tiene en cuenta factores básicos para potenciar y obtener una educación de calidad. Todo líder es el director que tiene la funcionalidad de cumplir quehaceres educativos específicos.

Los principios de la calidad del servicio educativo, en la OCDE (2006) manifestaron la preponderancia de la preparación de la juventud y la intervención de las personas en las políticas públicas, las cuales van a beneficiar en gran medida en su vida y entorno personal, social, cultural y profesional.

Para Latapí (2006) la calidad del servicio educativo es la intersección puntual de criterios facultativos que norman el desarrollo educacional como: eficacia, eficiencia, relevancia y equidad, como un modelo distintivo (macro). Ahora en la micro planeación la calidad de servicio inicia en la interrelación de docente – estudiante para una enseñanza – aprendizaje de manera integral a través del logro de capacidades.

Rendón (2009) propicia en sus publicaciones acerca de los principios de la atención eficaz y eficiente de las actividades educativas, como la flexibilidad se da porque la educación debe adaptarse a las necesidades de los estudiantes en diferentes ámbitos. Tiene un nivel de precisión referente a la autogestión de las instituciones educativas con un sentido empático. Establece políticas para rediseñar o actualizar el PEI con criterios básicos. Tener en cuenta la equidad es decir realizar un tratamiento diferenciado dentro de la igualdad. Educación fehaciente porque parte de las exigencias del padre de familia y desenvolvimiento individual va dar origen a aprendizajes significativos.

Los factores que intervienen en la calidad del servicio educativo, según Graells (2002) planteó estos factores: los ambientes disponibles, experiencia docente, tiempo, y trascendentalmente el compromiso por desarrollar y facilitar un aprendizaje integral con eficacia y eficiencia.

Por su parte el MINEDU (2001) argumenta que los componentes de calidad del servicio educativo en las instituciones educativas se deben tener en cuenta que los docentes con enseñanza tradicional están dando resultados deficientes y aquellos docentes innovadores con enseñanza – aprendizaje activa resultan estudiantes muy proactivos.

### III. METODOLOGÍA

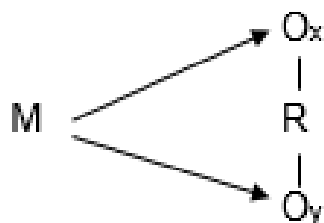
La metodología hipotético-deductiva empleada para comprobar la hipótesis sigue un conjunto de pasos metodológicos determinados con anticipación para alcanzar los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El autor Hernández et al., (2014) afirma que el tipo de investigación es aplicada por las características expuestas, con un enfoque cuantitativo, en la línea del método hipotético – deductivo.

##### Diseño de investigación:

El autor Hernández et al., (2014) afirma que el diseño es no experimental, transeccional descriptivo correlacional que se muestra a continuación:



En dónde:

M: Muestra: Docentes del nivel secundaria de la UGEL 03 – Nor oeste.

O1: Gestión educativa.

r: Correlación entre las variables de estudio.

O2: Calidad del servicio educativo.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Gestión educativa

##### Definición conceptual

Según el Minedu (2011), afirma que la gestión educativa es la sistematización de acciones dentro de una institución educativa con un propósito fundamental de alcanzar los objetivos estratégicos del proyecto educativo institucional (PEI).

La definición operacional, indicadores y la escala de medición se centra en (Anexo 1: Matriz de operacionalización).

## **Variable 2: Calidad de servicio educativo**

### **Definición conceptual**

Senlle & Gutierrez (2005). Conceptualizan como la forma de planificar a niveles óptimos según las exigencias del mercado educativo para desarrollar las competencias integrales de los estudiantes.

La definición operacional, indicadores y la escala de medición se centra en (Anexo 1: Matriz de operacionalización)

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población**

La investigación tiene 861 docentes pertenecientes a las I.E. de la UGEL 03 NOR OESTE Trujillo - Nivel Secundaria.

#### **Criterios de inclusión**

Se excluyo a los docentes contratados de este año 2022.

#### **Criterios de exclusión**

Se incluyo a los docentes con más de dos años de contratos y permanentes.

#### **Muestra**

Mediante el muestreo no probabilístico se determinó realizar la investigación a 200 de muestra de las I.E. de la UGEL 03 NOR OESTE Trujillo - Nivel Secundaria.

#### **Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, lo define como procedimiento de muestreo cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes, ya que están dispuestos y disponibles para ser estudiados (Creswell, 2008).

#### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis fueron los docentes de las I.E. de la UGEL 03 NOR OESTE Trujillo - Nivel Secundaria.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

Técnica usada es la encuesta. El autor Hernández et al. (2014) permite cuantificar datos y dosificarlos estadísticamente según las respuestas de los estudiantes de la muestra.

#### Instrumento

Ambas variables utilizan un tipo de instrumento llamado cuestionario.

#### Cuestionario 1: Gestión educativa

Este cuestionario de 17 ítems tiene 4 dimensiones, según el Minedu (2011) afirma que son planeamiento, organización, dirección y control de los docentes del nivel secundario de instituciones públicas. Se tendrá en cuenta la gestión educativa en cada dimensión y el total según el siguiente baremo.

**Tabla 1**

*Baremo para medir la gestión educativa*

Nivel	Dimensiones				TOTAL
	Planeamiento	integración	Dirección	Control	Gestión educativa
Deficiente	[0-7]	[0-4]	[0-2]	[0-4]	[0-17]
Poco eficiente	<7-14.01]	<4-8.01]	<2-4.01]	<4-8.01]	<17-34.01]
Eficiente	<14.01-21]	<8.01-12]	<4.01-6]	<8.01-12]	<34.01-51]

*Nota. Niveles de rangos de operacionalización de variables y data de gestión educativa*

#### Cuestionario 2: Calidad de servicio educativo

Este cuestionario 26 ítems tiene 4 dimensiones, según Senlle & Gutierrez (2005) afirma que son calidad estructural, calidad didáctico pedagógico, calidad de servicio y calidad de gestión de los docentes del nivel secundario de instituciones públicas. Se tendrá en cuenta la calidad de servicio educativo en cada dimensión y el total según el siguiente baremo.

**Tabla 2***Baremo para medir la calidad del servicio educativo*

Nivel	Dimensiones				TOTAL
	Calidad estructura I/virtual	Calidad didáctico pedagógico	Calidad de servicio	Calidad de gestión	Calidad de servicio educativo
Deficiente	[0-11.67]	[0-10]	[0-10]	[0-11.67]	[0-43.33]
Poco eficiente	<11.67-23.34]	<10-20.01]	<10-20.01]	<11.67-23.34]	<43.33-86.68]
Eficiente	<23.34-35]	<20.01-30]	<20.01-30]	<23.34-35]	<86.68-130]

*Nota.* Niveles de rangos de operacionalización de variables y data de calidad de serv. educativo

La validación para este instrumento se realizó por juicio de expertos de 5 especialistas: Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo, Dr. Edgart Pedro Ponce Ruíz, Dra. Jiovava Córdova Romero, Dr. Oswaldo Rodríguez Chávez y Dra. Gaby Chunga Pingo; posterior se utilizó el coeficiente de Pearson para tener una validación estadísticamente de 0,67 (gestión educativa) y 0,85 (calidad de servicio educativo), consecuentemente se asume en toda su extensión las preguntas son válidas y consistentes.

En la confiabilidad de la investigación se aplicó dos instrumentos, con una prueba piloto a 10 personas que no formaron parte de la muestra. El primero recopila información de la gestión educativa sometiéndolo cada ítem al método de consistencia interna para evaluar la confiabilidad a 17 ítems y depurar las preguntas inconsistentes; los resultados según los coeficientes de correlación de las 4 dimensiones como planeación, integración, dirección y control, el cual fue analizado con el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach con un valor de 0,795. El segundo recoge información de la calidad de servicio educativo sometiéndolo cada ítem al método de consistencia interna para evaluar la confiabilidad a 26 ítems y depurar las preguntas inconsistentes; los resultados según los coeficientes de correlación de las 4 dimensiones como calidad estructural, didáctico pedagógico, calidad de servicio y calidad de gestión, el cual fue analizado con el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach con un valor de 0,831.

Por lo tanto, se colige que el instrumento es confiable a un nivel de muy aceptable para recopilar información en la muestra de la gestión educativa y calidad de servicio educativo en los docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas de la UGEL 03 – TRUJILLO NOR OESTE. Esto significa que los instrumentos son válidos y confiables.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento para realizar la investigación fue el siguiente: en primer lugar, el permiso de los directivos de las Instituciones Educativas de la UGEL 03 – Nor Oeste; en segundo lugar, se aplicó el instrumento de Gestión educativa y calidad de servicio educativo mediante un formulario de Google Form a los docentes de la muestra; en tercer lugar, se obtuvo la información para luego organizar tablas con su respectiva interpretación y finalmente se realizó la contrastación de hipótesis. Así mismo se trabajó con un instrumento debidamente elaborado y validado.

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

Cuantificar con frecuencias y porcentajes las categorías en que se encuentran las variables y sus dimensiones (Parte descriptiva); luego se hace el cálculo de la prueba de normalidad, para determinar el tipo de distribución de las variables y dimensiones, se usará la fórmula de Rho Spearman para medir las correlaciones de las variables de estudio. Usando para ello el programa estadístico SPSS versión 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la senda de la investigación no se menciona los apellidos y nombres de los individuos seleccionados en la muestra que participaron en la recopilación de información con los instrumentos planteados de la UGEL 03 Nor Oeste de la ciudad de Trujillo, se recurrió a los líderes educativos para que brinde la autorización de aplicación de los instrumentos, para así puedan acceder a través del WhatsApp al formulario. Los datos proporcionados serán difundidos en los resultados de la investigación después de ser procesados en el software de SPSS 25.



#### **IV. RESULTADOS**

Los presentes resultados se analizaron en el software SPSS 25 de acuerdo al objetivo general, específicos y dando respuesta a las hipótesis ya sea general y específicas; con la finalidad de verificar la vinculación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo. Para recopilar y darle tratamiento estadístico, se aplicó dos cuestionarios a los individuos muestreados; cuyo fundamento primordial son las variables y dimensiones, el cual se presenta en tablas.

## 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Estadígrafos de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo con sus dimensiones*

	Planificación	Integración	Dirección	Control	G educat	Cal estructural	Cal didáctica	Cal servicio	CAL GESTION	CAL SERV_EDU
N Válido	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	14,06	8,19	3,86	8,06	34,17	21,19	18,08	18,27	20,81	78,34
Mediana	14,00	8,00	4,00	8,00	34,00	22,00	18,00	18,00	21,00	78,00
Moda	14	7	4	9	34 <sup>a</sup>	22	17	19	19 <sup>a</sup>	81
Desv. Desviación	2,305	1,708	1,123	1,519	3,344	3,912	3,670	3,499	3,829	7,600
Mínimo	9	4	2	4	24	10	9	9	12	54
Máximo	20	12	6	12	43	32	29	27	31	102

*Nota.* Data de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo

### **Interpretación:**

Los estadígrafos de la Gestión Educativa: Media, Mediana, Moda, Desv. Desviación, Mínimo y Máximo son {34,17}, {34,00}, {34}, {3,344}, {24} y {43}; así mismo la calidad de servicio educativo son {78,34}, {78,00}, {81}, {7,6}, {54} y {102}

**Tabla 4***Categorías de Gestión Educativa*

<b>Dimensión</b>	Planeación		Integración		Dirección		Control		Gestión Educativa	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0	2	1,0	22	11,0	1	,5	0	0
Poco eficiente	111	55,5	112	56,0	121	60,5	116	58,0	109	54,5
Eficiente	89	44,5	86	43,0	57	28,5	83	41,5	91	45,5
Total	200	100,0	200	100,0	200	100,0	200	100,0	200	100,0

*Nota.* Data de Gestión Educativa

**Interpretación:**

Existe predominio en la Gestión Educativa y sus dimensiones de la categoría Poco eficiente, 55,5% (111 docentes); 56% (112 docentes); 60,5% (121 docentes); 58% (116 docentes); 54,5% (109 docentes).

**Tabla 5***Categorías de Calidad de Servicio Educativo*

<b>Dimensión</b>	Calidad estructural		Didáctico Pedagógico		Calidad de servicio		Calidad de gestión		Calidad servicio Educativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	2	1,0	3	1,5	3	1,5	0	0	0	0
Poco eficiente	142	71,0	147	73,5	147	73,5	147	73,5	170	85,0
Eficiente	56	28,0	50	25,0	50	25,0	53	26,5	30	15,0
Total	200	100,0	200	100,0	200	100,0	200	100,0	200	100,0

*Nota.* Data de Calidad de Servicio Educativo

**Interpretación:**

Existe predominio en la Calidad de Servicio Educativo y sus dimensiones de la categoría Poco eficiente, 71% (142 docentes); 73,5% (147 docentes); 73,5% (147 docentes); 73,5% (147 docentes); 85% (170 docentes).

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad Gestión Educativa y Calidad de Servicio E

**Tabla 6**

*Prueba de Normalidad de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo*

Estadístico	Kolmogórov-Smirnov		
		gl	Sig.
PLANIFICACIÓN	,110	200	,000
INTEGRACIÓN	,157	200	,000
DIRECCIÓN	,182	200	,000
CONTROL	,147	200	,000
GEDUCAT	,072	200	,014
CAL_ESTRUCTURAL	,087	200	,001
CAL_DIDACTICO	,094	200	,000
CAL_SERVICIO	,078	200	,005
CAL_GESTIÓN	,086	200	,001
CAL_SERV_EDU	,053	200	,200*

*Nota.* Data de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo

#### **Interpretación:**

La mayoría de valores sig. < 0.05 por esta razón la distribución de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo es **No Paramétrica**; por ello para calcular la relación entre Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo y sus dimensiones se hará con la fórmula de **Rho Spearman**.

#### 4.2.2 Contrastación de hipótesis específicas y general

**Tabla 7**

*Relación de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo, con sus dimensiones*

Rho de Spearman		CAL_ESTRUCTURAL	CAL_DIDACTICO	CAL_SERVICIO	CAL_GESTION	CAL_SERV_EDU
Gestión educativa	Coefficiente de correlación	,882**	,445**	,377**	,187**	,892**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,001	,001	,000
	N	200	200	200	200	200

*Nota.* Data de Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo

#### **Interpretación:**

Existe relación altamente significativa (sig. < 0.01) entre Gestión Educativa y Calidad de Servicio Educativo y sus dimensiones calidad estructural, calidad didáctico pedagógico, calidad de gestión y calidad de servicio educativo ( $r=,882^{**}$  [muy alta correlación];  $r=,445^{**}$  [moderada correlación];  $r=,377^{**}$  [baja correlación];  $r=,187^{**}$  [muy baja correlación];  $r=,892^{**}$  [muy alta correlación])

## V. DISCUSIÓN

De los hallazgos en la investigación con enfoque cuantitativo confluye similitudes y contradicciones con los antecedentes, el marco teórico y con la metodología cuantitativa, derivándose en los siguientes análisis:

Respecto al objetivo general, se determinó el vínculo de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022. En la tabla 4, se observa que existe predominio en la Gestión Educativa y sus dimensiones de la categoría Poco eficiente, 55,5% (111 docentes) en la planificación, debido a que a pesar de contar con un Plan Estratégico institucional esta no se cumple, puesto que la misión no es realista, por ello la deficiencia en el logros de metas establecidas, además, esta se realizó sin un análisis de un diagnóstico situacional y un análisis FODA, a pesar de que estos aspectos son de gran importancia, ya que permite un adecuado monitoreo y acompañamiento al docente en el aula que se realiza de forma oportuna y permanente, 56% (112 docentes) en la integración; esto se debe a que la dirección realizó un reclutamiento y selección de personal el cual no es el adecuado, por ello, se evidencia un deficiente clima institucional que implica poca deficiencia en el personal debido a una nula capacitación al personal administrativo y de servicio con el fin de que se realice un control, 60,5% (121 docentes) dirección; se evidencia que la dirección cumple con un plan estratégico institucional que permite la toma de decisiones, 58% (116 docentes) control; en ocasiones la dirección establece una supervisión continua de las actividades desarrolladas que permita un monitoreo adecuado y que la dirección realiza la corrección de las actividades que están mal realizadas y sugiere alternativas de solución, 54,5% (109 docentes) gestión educativa, se ve reflejado poca planificación, organización, dirección y control.

En este sentido coincide en forma parcial con la variable 2 de la investigación realizada por Saavedra (2018), en su estudio: La calidad del servicio y su relación con la satisfacción. Universidad Privada del Norte de Trujillo – Perú; la investigación se realizó bajo un diseño correlacional – transversal; para ello se empleó un instrumento de evaluación: Cuestionado diseñado en base al modelo SERVQUAL, cuya muestra fue de 92 clientes arribando a las

conclusiones de rechazar la hipótesis nula, es decir utilizando la correlación de Spearman, va existir relación significativa de la calidad del servicio con la satisfacción cliente en un colegio de Trujillo. Así mismo, se fundamenta con la definición de Rosado (2013) que la gestión educativa implica un conjunto de acciones que permite la mejora de los planes y propuestas que permiten las sesiones de aprendizaje con el fin de mejorar la calidad educativa. Además, de acuerdo a Marconi (2016) se fundamenta en la distribución y planificación de las escuelas para lograr las estrategias educativas según el plan establecido.

Asimismo, concuerda con la de Tutiven (2018) que la gestión educativa está asociada a la eficacia en el clima organizacional puesto que ayuda mejorar la identidad de cada educado según los entornos en las que se encuentra y esta proporciona una buena calidad educativa. Por otro lado, tiene similitud con la de Reyes (2015) quien logró obtener una correlación positiva de las instalaciones, limpieza y capacitación personal de la gestión educativa con el fin de mejorar la calidad del servicio para satisfacer al cliente. Además, concuerda con la investigación de Guerrero (2020) que logró evidenciar la mejora de las condiciones educativas considerando el proceso de comunicación, para obtener resultados de manera óptima en la escucha activa y poder mejorar el acceso de acuerdo a las necesidades e inquietudes para el desarrollo del plan educativo institucional.

En cuanto a la calidad de servicio se da de forma regular, y tiene una relación baja pero significativa con la satisfacción del cliente, ( $\rho = 0.339$ ) y ( $p=0.001$ ); teniendo como base teórica a Cassasus (2011) manifiesta que toda gestión educativa en el marco educativa hace uso de estas teorías y principios convirtiéndola así en una excelente herramienta y/o disciplina en cada área educativa integrado por los docentes y educandos. Por lo tanto, enfoca a la gestión educativa como un procedimiento de unificación eficaz, eficiente y oportuno entre todos los sectores que enmarca dentro de una institución educativa con los agentes educativos; Según el MINEDU (2011) en el manual de gestión educativo dirigido a los directores de las instituciones educativas, define a la gestión educativa como la capacidad de integrar, articular de manera óptima los recursos educativos y lograr los objetivos estratégicos que se desea lograr



según lo plasmado en el proyecto educativo institucional para así vincular con la gestión del aprendizaje de los educandos.

Tiene similitud con la de Díaz (2017) que la calidad de la gestión educativa en la institución se ubico en un nivel regular que comprendo diversos mecanismos para la comunicación. De igual manera, Marconi (2016) se sustenta con la intervención e involucramiento de las actividades educativas para la toma de decisiones para el bienestar de los estudiantes.

Desde la perspectivas de los objetivos específicos, los resultados analizados en la tabla 5, existe predominio en la Calidad de Servicio Educativo y sus dimensiones de la categoría poco eficiente, 71% (142 docentes) en la calidad estructural; implica que la institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado, sin embargo, los ambientes de secciones no son adecuados, puesto que los materiales mobiliarios alguno de ellos son inadecuados, y que no todas las instituciones cuentan con las rampas de seguridad para alumnos discapacitados, no evidencian señalización en caso de sismos, sin embargo, cuentan con docentes especializados que cuentan con materiales didácticos en clase, no obstante, las bibliotecas no están implementados con todos los libros, 73,5% (147 docentes) en didáctico pedagógico; se evidencia que los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica respecto de los nuevos paradigmas en los entornos virtuales y modelos educativos, del mismo modo, la dirección en coordinación con los docentes elaboran la planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques en el currículo nacional, de acuerdo a las sesiones de aprendizaje, sin embargo, la evaluación no se realiza acorde a las rubricas.

Además, el 73,5% (147 docentes) respecto a la calidad de servicio se manifiesta poco deficiente debido a que los miembros de la comunidad educativa cumplen con los roles y funciones establecidas de manera responsable y eficiente según el cumplimiento de sus obligaciones, sin embargo, pocas veces se preocupan por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos con la realización de la encuesta y entrevista conforme con el servicio; 73,5% (147 docentes) calidad de gestión se refleja la institución cuenta con un líder educativo calificado, no obstante, no interviene en las acciones pedagógicas educativas

demostrando las cualidades y mejora continua de la práctica docente que refleja el desarrollo de la institución, demostrando que diferentes aspectos determina la conformidad de padres de familia de manera eficiente por la calidad educativa y 85% (170 docentes) calidad servicio educativo. Coincidiendo en forma parcial con la variable 2, en semejanza con el autor Vargas & Aldana de Vega (2014) hace referencia a la calidad de servicio a la fuerza dinámica que se presenta por la búsqueda de la excelencia en las interrelaciones humanas, por un lado, el que ofrece el servicio y por otro el recibe el servicio, tal es así que ambos cubren o satisfacen sus necesidades y expectativas de servicio. Arribando al sector educativo la interrelación se da al momento de una sesión de clase entre el maestro y estudiante ambos buscan la excelencia de cubrir la necesidad de enseñanza – aprendizaje de manera trascendental. Se fundamenta con la definición de Senlle & Gutierrez (2005) que la calidad educativa implica la calidad estructural, calidad didáctico pedagógico, calidad de servicio y calidad de gestión.

La calidad estructural hace referencia a dos aspectos por un lado la parte estructural y otra la parte la parte técnica; dentro del aspecto estructural comprende la infraestructura de la institución educativa que debe de estar en excelentes condiciones así mismo el espacio de interaprendizaje del estudiante que esté en buenas condiciones como: iluminación, 0% de distracciones, distribución apropiada, silla ergonómica, medios tecnológicos, mesas, elementos de seguridad entre otras herramientas; ambas aspectos van a contribuir notablemente en el desarrollo integral y competencial del estudiante en entornos virtuales y presenciales. Consecuentemente el aspecto técnico se refiere a la planificación de la programación anual de acuerdo al análisis situacional institucional plasmada en el PEI; así mismo debe haber docentes capacitados, soportes informáticos y otros. De igual manera, se asemeja con la de Saromo (2015) que en su estudio gestión institucional y calidad del servicio educativo se relaciona de manera significativa y que esta permite que los estudiantes sean más competitivos.

En la tabla 6 se realiza la prueba de normalidad y en la tabla 7, se visualiza que existe relación altamente significativa (sig. < 0.01) entre Gestión Educativa

y Calidad de Servicio Educativo y sus dimensiones calidad estructural, calidad didáctico pedagógico, calidad de gestión y calidad de servicio educativo ( $r=,882^{**}$  [muy alta correlación];  $r=,445^{**}$  [moderada correlación];  $r=,377^{**}$  [baja correlación];  $r=,187^{**}$  [muy baja correlación];  $r=,892^{**}$  [muy alta correlación]). Estas conclusiones coinciden con los hallazgos encontrados por Sánchez (2018) de forma parcial con la variable 1 y variable 2, en su estudio: Gestión educativa y la calidad del servicio educativo. Universidad César Vallejo de Lima – Perú. La investigación se realizó bajo un diseño correlacional – transeccional, para ello se emplearon dos instrumentos para medir cada variable: Instrumento de gestión educativa y otro instrumento de calidad de servicio educativo, la muestra fue 80 docentes, cuyas conclusiones fueron: existe una relación altamente significativa entre la gestión educativa y calidad de servicio, calidad estructural, calidad didáctico pedagógico y calidad de gestión en una institución educativa. Asimismo, coincide con la de Rosario (2017) que también logró determinar la asociación de las dimensiones administrativas, pedagógicas y comunitarias.

Arribando que la presente investigación después de una exhaustiva investigación coincide parcialmente con las dimensiones de ambas variables de los autores antes mencionados con los resultados emitidos por la tesis de la gestión educativa: en una correlación muy alta referente a la calidad estructural, una correlación moderada en calidad didáctico pedagógico, una correlación baja con calidad de servicio y una correlación muy baja con la calidad de gestión. Además, Astete (2018) considera que la calidad de servicio educativo y la satisfacción, establece una vinculación entre las variables mencionadas precisando la relación directa con la satisfacción estudiantil de 43.60% para la variable 1 y para la segunda 50.40%.

Esto guarda, relación con la de Chávez y Olivos (2019) en su investigación lograron una vinculación alta donde consideró las dimensiones institucional, administrativo y pedagógico que permite la mejora de la calidad educativa. Así mismo, Saavedra (2018) y Yañez (2019) lograron evidenciar la relación entre las variables, considerando las dimensiones de estudio. Cabe precisar que la de Ruiz (2016) también evidencio la vinculación entre las dimensiones necesidades de satisfacción, intereses, libertad, participación y poder de relacionarse. Se

fundamenta, con la definición de Martí (2015) que las instituciones educativas se centran en la manera de aceptar la autonomía y direccionalidad para cumplir con las funciones de manera planificada y ejecutarlas de manera integral.

Las implicancias teóricas de la investigación se desarrollaron de acuerdo al tema abordado en el área pedagógica que permita comparar, analizar y conceptualizar los aspectos relacionados a la calidad educativa basado en la gestión institucional de manera adecuada y eficiente. En cuanto a lo metodológico viene dada por seguir todos los pasos del método científico para la elaboración del informe de la investigación que permita la recopilación de la información de manera objetiva y que los instrumentos utilizados sean confiables y viables para la resolución científica. Además, a las implicancias prácticas en las instituciones educativas permite conocer las fortalezas y deficiencias de la calidad educativa que permita mejorar la planificación, organización, dirección y control de los aspectos relevantes de la gestión educativa.

## VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022, evidenciando la existencia de una correlación muy alta con un  $r=0.892^{**}$  (tabla 7) y en cuanto a la gestión educativa se centró con mayor predominancia en el nivel poco eficiente con 54.5% y en cuanto a la calidad del servicio educativo en 85% (tabla 7).
2. La relación entre la gestión educativa y la calidad estructural es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022, evidenciando una existencia de una correlación muy alta con un  $r=0.882^{**}$  (tabla 7), además, el 71% se centró en un nivel poco eficiente en 71% (Tabla 5).
3. La relación entre la gestión educativa y la calidad didáctico pedagógico es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022, evidenciando una correlación moderada con un  $r=0,445^{**}$  (Tabla 7), además, se ubicó la dimensión calidad didáctico en poco deficiente con 73.5% (tabla 5).
4. La relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022, evidenciando una correlación baja con un  $r=0,377^{**}$  (Tabla 7), además, la calidad de servicio se centró en un nivel poco deficiente con 73.5% (tabla 5).
5. La relación entre la gestión educativa y la calidad de gestión es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022, evidenciando la existencia de una correlación muy baja con un  $r= 1,87^{**}$  (Tabla 7), además, se centró en un nivel poco eficiente con la calidad de la gestión con 73.5% (Tabla 5).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente de la GRELL, en realizar más investigaciones en la línea de mejorar la calidad de gestión educativa y la calidad de servicio educativo para el bienestar de los agentes educativos.

Al gerente de la UGEL 03 Nor Oeste, en implementar esta investigación para mejorar la calidad de gestión educativa y la calidad de servicio educativo en toda su jurisdicción.

A los docentes participantes en la presente investigación conjuntamente con sus directivos hacerles conocer los resultados obtenidos para empoderar en la gestión educativa y brindar una calidad de servicio educativo.

Realizar investigaciones similares para valorar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo de los directivos en las I.E de otras regiones del Perú.

## REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2013) *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de Maestría) universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/116>
- Álvarez, I.; C. Topete y A. Abundes (2009). *El concepto emergente de gestión educativa estratégica y desafíos para la formación en gestión*. Escuela Superior de Comercio y Administración, Instituto Politécnico Nacional. México: ISEE.
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. (Tesis). Universidad César Vallejo de Cuzco – Perú. Recuperado en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete\\_cr.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1)
- Barrios B. (2011). *Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela*. Recuperado en: [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1436/Calidad\\_Barrios.pdf?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1436/Calidad_Barrios.pdf?sequence=1)
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios*. México.
- Casassus, J. (2011). *Acerca de la práctica y la teoría de la gestión*. Marcos Conceptuales para el análisis de los Cambios en la Gestión de los Sistemas Educativos.
- Chávez, M. & Olivos, M. (2019). *Gestión educativa y desempeño docente de la Institución Educativa “Modelo” Trujillo*. (Tesis). Universidad Católica de Trujillo – Benedicto XVI. Recuperado en: [https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/584/1/018100284B\\_018100388B\\_M\\_2019.pdf](https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/584/1/018100284B_018100388B_M_2019.pdf)
- Díaz, S. (2017). *Calidad de la Gestión Educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales Nivel Secundaria, zona urbana Distrito De Iquitos 2016*. (Tesis). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos-Perú. Recuperado en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4710>

- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general. Principios de la administración científica*. El Ateneo
- Hernández, S.; Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición – UCA.
- Gallegos, J. (2004). *Gestión Educativa en el proceso de descentralización*. Lima - Perú: San Marcos.
- García, J.M. (2004). *La Educación actual. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Recuperado en: [http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol9num3/art2\\_htm](http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol9num3/art2_htm)
- García, F., Juárez, S, y Salgado, L. (2018). *Gestión Educativa y calidad educativa*. Revista Cubana De Educación Superior. Recuperado en: <http://www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/223/265>
- García, G., Slater, Ch. & López, G. (2010). *El director escolar novel: estado de la investigación y enfoques teóricos*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. México
- Graells, M. (2002). *Calidad e innovación educativa en los centros*. Departamento de Pedagogía Aplicada de la Facultad de Educación. Bogotá: RED SOCIAL DIM.
- Guerrero, G. (2020). *Gestión educativa: factor relevante en el fortalecimiento de las condiciones institucionales para un liceo prioritario*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado en: <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/28473>
- IPEBA (2011). *Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión de instituciones educativas de Educación Básica Regular*. Lima – Perú.
- La Serna, J. (2009). *Evaluando la gestión educativa institucional*. Lima: Ediciones BiRey.
- Latapí, P. (2006). *Tiempo educativo mexicano*. UAG. México.
- Maqueda, J. & Llaguno, J. (1995). *Marketing Estratégico para las empresas de servicio*. Madrid: Diaz de Santos.
- Marconi, J. (2016). *Gestión educativa*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos94/gestioneducativa/gestioneducativa.shtml>.



- Martí, I. (2005). *Diccionario enciclopédico de la Educación*. Barcelona, España: Edit. CEAC
- MINEDU (2008). *Avance del proyecto nacional de educación*. Lima – Perú.
- MINEDU. (2011). *Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas*. Lima: MINEDU.
- MINEDU (2012). *Marco del buen desempeño docente*. Lima: Navarrete.
- MINEDU (2013). *La gestión descentralizada de la educación*. Recuperado en: <http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/lagesti%C3%B3n-descentralizada-de-la-educacion.pdf>
- MINEDU (2015). *Compromisos de gestión Escolar*. Lima: Ministerio de Educación.
- MINEDU (2016). *www.minedu.gob.pe*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/pdf/proyecto-educativo-institucional.pdf>
- MINEDU (2001). *Evaluaciones nacionales*. Recuperado en: [www.minedu.gob.pe/mediciondelacalidad.Lima](http://www.minedu.gob.pe/mediciondelacalidad.Lima)
- MINEDU (2021) *ESCALADE estadística de la calidad educativa*. <http://escale.minedu.gob.pe/>
- OCDE. PISA (2006). *Marco de la evaluación*. Conocimientos y habilidades en Ciencias, Matemáticas y Lectura. New York.
- Ortiz, A. (2005). *Liderazgo administrativo: reto para el director de escuelas del siglo XXI*. Cuaderno de Investigación en la Educación. Recuperado en: <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/AI17.pdf>
- Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Bogotá: Ecoe Ediciones 2014.
- Rendón, J. (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica. Programa Escuelas de Calidad*. Secretaría de Educación Pública. México.
- Reyes, S. (2015). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. (Tesis). Universidad Rafael Landívar–Guatemala. Recuperado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rosado, D. (2013). *Gestión educativa y prospectiva humanista*. México: Colección Paideia.
- Rosario, A. (2017). *La gestión educativa y el desempeño docente de educación secundaria de la institución educativa Augusto B. Leguía, distrito Puente*

- Piedra – Lima –2016*. (Tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7005>
- Ruiz, C. (2016). *Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la unidad de gestión educativa local – provincia de Ascope, 2014*. (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1362>
- Saavedra, H. (2018). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en una institución educativa de Trujillo, 2016*. (Tesis). Universidad Privada del Norte de Trujillo – Perú. Recuperado en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21749/Saavedra%20Rosas%20Verseli%20Hobby%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, C. (2018). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017*. (Tesis). Universidad César Vallejo de Lima – Perú. Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21402>
- Saromo, V. (2015). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P “Corazón de Jesús El Roble” Puente Piedra-Lima – 2015*. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo – Lima – Perú. Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7989>
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad de los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos.
- Taylor, F. (1875). *Principios de la Administración Científica*. 11° edición. México: Herrero Hnos. S. A.
- Thompson, I. (2012). *Gestión de empresas*. Recuperado en: <http://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-deempresas.html>
- Tutivén, S. (2018). *La gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de octubre” del cantón Samborondón, provincia del Guayas*. (Tesis). Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador. Recuperado en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6376>

- UNESCO (2011). *Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas*. Lima. (1ra. Edición). Lima. Impreso en: Lance Grafico S.A.C. Recuperado en:  
<https://docs.google.com/file/d/0BzZbFLMScXPrNjgzNjcwNWUtM2U2ZS00NjQ5LWE3Y2YtYjQ0NTg2ODY5YjU5/edit?pli=1>
- UNESCO (2014). *Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas*. Lima. (2da. Edición). Lima. Impreso en: Lance Grafico S.A.C. Recuperado en:  
<https://docs.google.com/file/d/0BzZbFLMScXPrNjgzNjcwNWUtM2U2ZS00NjQ5LWE3Y2YtYjQ0NTg2ODY5YjU5/edit?pli=1>
- Ulloa, J., Nail, O., Castro, A. & Muñoz, M. (2012). *Problemas de gestión asociados al liderazgo como función directiva*. Estudios Pedagógicos XXXVIII. Chile. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173524158007.pdf>
- Vargas, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Colombia: Ecoe.
- Vásquez, F. (2003). *Gestión Escolar y características laborales de la educación básica en Japón*. Puebla: SEP PUEBLA.
- Yabar, I. (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado*. Lima – Perú.
- Yañez, M. (2019). *Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente en el Cetpro Gran Chimú, Trujillo 2019*. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo de Trujillo – Perú. Recuperado en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43844/Ya%c3%b1ez\\_AML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43844/Ya%c3%b1ez_AML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de la variable

Variable 1: Gestión educativa

Variable	Definición		Dimensi ones	Subdimen- siones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
	Conceptual	Operacional					
<b>Gestión educativa</b>	La Gestión Educativa es el conjunto articulado de acciones de conducción de una Institución Educativa a ser llevadas a cabo con el fin de lograr los objetivos contemplados en el Proyecto Estratégico Institucional (PEI).	Gestión son el conjunto de acciones de planeamiento, organización, dirección de la ejecución, control y evaluación, necesarios para el eficiente desarrollo de la acción educativa	Gestión Institucional	Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenamiento</li> <li>• Sistemático</li> <li>• Proyectos</li> <li>• Recursos</li> </ul>	Escala ordinal  En sus inicios (1)	Deficiente [0-17]
			Gestión Pedagógica	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Institucionales</li> </ul>	Mediana completa (2)	Poco eficiente <17-34.01]
			Gestión Administrativa	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Recurso Humanos</li> </ul>	Completo (3)	Eficiente <34.01-51]
			Gestión Comunitaria	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo</li> <li>• Acompañamiento</li> </ul>		

Variable 2: Gestión educativa

Variable	Definición		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
	Conceptual	Operacional				
<b>Calidad de servicio educativo</b>	La calidad del servicio educativo es la forma en la cual una organización va a responder efectivamente en todos sus subsectores, que van a llevar a dicha institución a satisfacer las exigencias académicas de los estudiantes, en un progresivo trabajo por una firme mejora.	Es el resultado de comparar la percepción de los beneficios que se obtiene con las expectativas que se tenía de recibirlos	Calidad estructural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores físicos.</li> <li>• Factores técnicos.</li> </ul>	Escala Ordinal Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente [0-43.33]
		respecto a la calidad estructural, calidad didáctico pedagógico,	Calidad didáctico pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación docente.</li> <li>• Recursos metodológicos, cooperación, colaboración.</li> <li>• Uso de dinámicas de grupo.</li> <li>• Sistema de evaluación integral.</li> </ul>	En desacuerdo (2) Neutral (3)	Poco eficiente <43.33-86.68]
		calidad de servicio y de gestión.	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio interno.</li> <li>• Servicio externo</li> </ul>	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Eficiente <86.68-130]
			Calidad de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal capacitado</li> <li>• Gestión educativa</li> <li>• Gestión en factores académicos, sociales y de calidad</li> </ul>		

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo

**AUTOR:** José Luis Maqui Iglesias

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p><b>PG:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p><b>OG:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>OE1:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa y la</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Ha:</b> La relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022.</p> <p><b>Ho :</b> La relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Gestión educativa</p>	<p>Planeamiento</p> <p>Integración</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Ordenamiento</p> <p>Sistemático</p> <p>Proyectos</p> <p>Recursos</p> <p>Actividades</p> <p>Objetivos</p> <p>Institucionales</p> <p>Liderazgo</p> <p>Recurso Humanos</p> <p>Monitoreo</p> <p>Acompañamiento</p>	<p>Del 1 al 7</p> <p>Del 8 al 11</p> <p>Del 12 al 13</p> <p>Del 14 al 17</p>	<p><b>Ordinal.</b></p> <p><b>Para los ítems</b></p> <p>En sus inicios (1)</p> <p>Medianament e completo (2)</p> <p>Completo (3)</p> <p><b>Para la variable:</b></p> <p>(baremo)</p>	<p><b>Tipo De Investigación:</b></p> <p>Aplicada, con un enfoque cuantitativo, en la línea del método hipotético – deductivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental, transeccional descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     R --- O1     R --- O2             </pre> </div> <p>En donde:</p>

<p>calidad estructural en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la calidad pedagógico en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la calidad de</p>	<p>calidad estructural en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad pedagógico en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar la relación entre la gestión educativa y la</p>	<p>de la UGEL 03, Trujillo 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Ha1:</b> La relación entre la gestión educativa y la calidad estructural es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2021.</p> <p><b>Ha2:</b> La relación entre la gestión educativa y la calidad pedagógico es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2021.</p> <p><b>Ha3:</b> La relación entre la gestión educativa y la</p>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Calidad de servicio educativo</p>	<p>Calidad estructural</p>	<p>Factores físicos</p> <p>Factores técnicos</p> <p>Preparación docente</p>	<p>Del 1 al 7</p>	<p>Deficiente</p> <p>Poco eficiente</p> <p>Eficiente</p>	<p>M: Muestra: Docentes del nivel secundaria de la UGEL 03 – Nor oeste.</p> <p>O1: Gestión educativa.</p> <p>r: Correlación entre las variables de estudio.</p> <p>O2: Calidad del servicio educativo</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La investigación tiene 861 docentes pertenecientes a las I.E. de la UGEL 03 NOR OESTE Trujillo - Nivel Secundaria.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>200 de muestra de las I.E. de la UGEL 03 NOR</p>
				<p>Calidad didáctico pedagógico</p>	<p>Recursos metodológicos</p> <p>Cooperación</p> <p>Colaboración.</p> <p>Uso de dinámicas de grupo</p> <p>Sistema de evaluación integral.</p>	<p>Del 8 al 13</p>	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Neutral (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	
				<p>Calidad de servicio</p>	<p>Servicio interno.</p> <p>Servicio externo</p> <p>Personal capacitado</p>	<p>Del 14 al 19</p>		

<p>servicio en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la calidad de gestión en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022?</p>	<p>calidad de servicio en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo. 2022.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de gestión en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo, 2022</p>	<p>calidad de servicio es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022.</p> <p><b>Ha4 :</b> La relación entre la gestión educativa y la calidad de gestión es significativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo 2022.</p>		<p>Calidad de gestión</p>	<p>Gestión educativa</p> <p>Gestión en factores académicos sociales y de calidad</p>	<p>Del 20 al 26</p>	<p><b>Para la variable:</b> (baremo)</p> <p>Deficiente</p> <p>Poco eficiente</p> <p>Eficiente</p>	<p>OESTE Trujillo - Nivel Secundaria.</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>No probabilístico por conveniencia.</p>
--	--	---	--	---------------------------	--	---------------------	---	--



### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

#### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

##### INSTRUCCIONES:

Estimado docente, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación de tesis, tiene como propósito medir la “Gestión educativa en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción. Sus opiniones pueden conducir a mejorar la organización, por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a la manera cómo usted percibe.

##### Datos generales:

**SEXO:** Femenino ( )                      Masculino ( )

##### Semestre:

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta, donde:

**En sus inicios (1). Medianamente completo (2). Completo (3)**

D1: PLANEACIÓN		ESCALA		
N°	ÍTEM	1	2	3
01	La Institución educativa cuenta con PEI			
02	El PEI cuenta con una misión realista, capaz de lograrse con los esfuerzos solamente de los integrantes del colegio. ¿Según tú perspectiva está?			
03	El PEI cuenta con una visión alcanzable, capaz de lograrse con los esfuerzos institucionales. ¿Según tú perspectiva está?			
04	El PEI cuenta con un diagnóstico situacional adecuado. ¿Según tú perspectiva está?			
05	Participó en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución Educativa. ¿Según tú perspectiva está?			
06	El FODA se encuentra correctamente realizado. ¿Según tú perspectiva está?			
07	El monitoreo y acompañamiento al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente. ¿Según tú perspectiva está?			

D2: INTEGRACIÓN		ESCALA		
N°	ÍTEM	1	2	3
08	La dirección ha realizado reclutamiento y selección de personal adecuado. ¿Según tú perspectiva está?			

09	La dirección ha generado un buen clima institucional. ¿Según tú perspectiva está?			
10	Tiene conocimiento que la dirección ha realizado capacitación al personal administrativo y de servicio. ¿Según tú perspectiva está?			
11	La dirección ha realizado control por ser situaciones diferentes ¿Según tú perspectiva está?			

D3: DIRECCIÓN		ESCALA		
N°	ÍTEM	1	2	3
12	Usted considera que la dirección ha cumplido con el plan del PEI. ¿Según tú perspectiva está?			
13	Usted considera que la dirección toma decisiones de mando. ¿Según tú perspectiva está?			

D4: CONTROL		ESCALA		
N°	ÍTEM	1	2	3
14	Usted considera que la dirección establece supervisión continua de las actividades. ¿Según tú perspectiva está?			
15	Usted considera que la dirección monitorea y acompaña las actividades del personal a su cargo. ¿Según tú perspectiva está?			
16	Usted considera que la dirección realiza la corrección de las actividades están mal realizadas. ¿Según tú perspectiva está?			
17	Usted considera que la dirección propone y sugiere alternativas. ¿Según tú perspectiva está?			

## CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

### INSTRUCCIONES:

Estimado docente, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación de tesis, tiene como propósito medir la "Calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción. Sus opiniones pueden conducir a mejorar la organización, por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a la manera cómo usted percibe.

### Datos generales:

**SEXO:** Femenino ( )                      Masculino ( )

**Semestre:**

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta, donde:

**Totalmente en desacuerdo (1)**

**En desacuerdo (2)**

**Neutral (3)**

**De acuerdo (4)**

**Totalmente de acuerdo (5)**

D1: Calidad estructural / virtual		ESCALA				
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
01	La Institución educativa cuenta con una infraestructura (o entorno virtual) adecuado para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
02	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios (o secciones virtuales) adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
03	La Institución cuenta con mobiliario cómodo (o entornos virtuales), suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje					
04	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo					

05	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional y/o virtual.					
06	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca en físico y/o virtual.					
07	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico					
<b>D2: CALIDAD DIDÁCTICO PEDAGÓGICO</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
08	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas, entornos virtuales y modelos educativos.					
09	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas / virtuales para lograr un aprendizaje significativo y de calidad					
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional					
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos (sincrónico y asincrónico).					
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas).					
<b>D3: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos					
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.					

17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio					
D4: CALIDAD DE GESTIÓN		ESCALA				
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión					
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico					
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente					
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.					

#### **Anexo 4. Ficha técnica del instrumento**

**Denominación 1:** Gestión Educativa

**Autor:** Yabar, I. (2013). La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado. Lima – Perú.

**Aplicación:** Individual

**Número de dimensiones:** 4

**Número de ítems:** 17

**Usuarios:** Docente de educación secundaria de la UGEL 03 – NOROESTE TRUJILLO

**Duración:** 30 minutos

**Técnica:** Cuestionario

**Confiabilidad:** El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de Gestión educativa es 0,795 siendo mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

<b>Estadísticas de fiabilidad de gestión educativa</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	17

**Baremos:**

Nivel de gestión educativa	Puntuación
Deficiente	[0-17]
Poco eficiente	<17-34.01]
Eficiente	<34.01-51]

**Validez de constructo**

N°	EXPERTO	ESPECIALIDAD
1	Dr.Francisco Alejandro, Espinoza Polo	Matemática, Estadística y Computación
2	Dr. Edgart Pedro Ponce Ruíz	Dr. en educación
3	Dra. Gaby Esther Chunga Pingo	Dra. en educación
4	Dr. Oswaldo Rodríguez Chávez	Dr. en educación
5	Dra. Jiovana Córdova Romero	Dra. En ciencias de la Educación

## Ficha técnica de la calidad de servicio educativo

**Variable 2:** Calidad de servicio educativo

**Autor:** Sánchez, C. (2018). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017.* (Tesis). Universidad César Vallejo de Lima – Perú. Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21402>

**Aplicación:** Individual

**Número de dimensiones:** 4

**Número de ítems:** 26

**Usuarios:** Docente de educación secundaria de la UGEL 03 – NOROESTE TRUJILLO

**Duración:** 30 minutos

**Técnica:** Cuestionario

**Confiabilidad:** El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad de servicio educativo es 0,831 siendo mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	26

**Baremos:**

Nivel de gestión educativa	Puntuación
Deficiente	[0-43.33]
Poco eficiente	<43.33-86.68]
Eficiente	<86.68-130]

**Validez de constructo**

N°	EXPERTO	ESPECIALIDAD
1	Dr.Francisco Alejandro, Espinoza Polo	Matemática, Estadística y Computación
2	Dr. Edgart Pedro Ponce Ruíz	Dr. en educación
3	Dra. Gaby Esther Chunga Pingo	Dra. en educación
4	Dr. Oswaldo Rodríguez Chávez	Dr. en educación
5	Dra. Jiovana Córdova Romero	Dra. En ciencias de la Educación

## Anexo 5. Certificados de validación de los instrumentos

**EXPERTO:** Dr.Francisco Alejandro, Espinoza Polo

Nº	VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>							
1	La Institución educativa cuenta con PEI	X		X		X		
2	El PEI cuenta con una misión realista, capaz de lograrse con los	X		X		X		
3	El PEI cuenta con una visión alcanzable, capaz de lograrse con los esfuerzos institucionales. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
4	El PEI cuenta con un diagnóstico situacional adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
5	Participó en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución Educativa. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
6	El FODA se encuentra correctamente realizado. ¿Según tú	X		X		X		
7	El monitoreo y acompañamiento al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INTEGRACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La dirección ha realizado reclutamiento y selección de personal adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
9	La dirección ha generado un buen clima institucional. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
10	Tiene conocimiento que la dirección ha realizado capacitación al personal administrativo y de servicio. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
11	La dirección ha realizado control de la productividad y la premiación oportuna. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Usted considera que la dirección ha cumplido con el plan del PEI. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		



13	Usted considera que la dirección toma decisiones de mando. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Usted considera que la dirección establece diagnósticos continuos de las actividades. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	
15	Usted considera que la dirección monitorea y acompaña las actividades del personal a su cargo. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	
16	Usted considera que la dirección realiza la corrección de las actividades sin están mal realizadas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	
17	Usted considera que la dirección propone y sugiere alternativas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]            Aplicable después de corregir [X]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.    Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

**0\_Especialidad del validador: Matemática, Estadística y Computación**

Trujillo, 16 de febrero del 2022

**X**

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

pto teórico formulado.  
representar al componente o dimensión específica del constructo  
el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
o los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**  
**Firma del Experto Informante**

Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL / VIRTUAL</b>							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura (o entorno virtual) adecuado para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios (o	X		X		X		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo (o entornos virtuales), suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso	X		X		X		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	X		X		X		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional y/o virtual.	X		X		X		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca en físico y/o virtual.	X		X		X		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DIDÁCTICO PEDAGÓGICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas, entornos virtuales y modelos educativos.	X		X		X		
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas / virtuales para lograr un aprendizaje significativo y de calidad	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques	X		X		X		

12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos (sincrónico y asincrónico).	X		X		X		
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus	X		X		X		
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X		
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el	X		X		X		
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los	X		X		X		
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión	X		X		X		
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder	X		X		X		
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente	X		X		X		
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]            Aplicable después de corregir [X]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.    Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Código Orcid: 0000-0002-5207-8200\_Especialidad del validador: Matemática, Estadística y Computación

Trujillo, 16 de febrero del 2022

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

al concepto teórico formulado.

específica

ya el enunciado del ítem, es conciso,

ya que los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**  
**Firma del Experto Informante**

**EXPERTO:** Dr. Edgart Pedro Ponce Ruíz

Nº	VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>								
1	La Institución educativa cuenta con PEI	X		X		X		
2	El PEI cuenta con una misión realista, capaz de lograrse con los	X		X		X		
3	El PEI cuenta con una visión alcanzable, capaz de lograrse con los esfuerzos institucionales. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
4	El PEI cuenta con un diagnostico situacional adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
5	Participó en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución Educativa. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
6	El FODA se encuentra correctamente realizado. ¿Según tú	X		X		X		
7	El monitoreo y acompañamiento al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INTEGRACIÓN</b>								
8	La dirección ha realizado reclutamiento y selección de personal adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X	No	X	No	X	No	
9	La dirección ha generado un buen clima institucional. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
10	Tiene conocimiento que la dirección ha realizado capacitación al personal administrativo y de servicio. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
11	La dirección ha realizado control de la productividad y la premiación oportuna. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>								
12	Usted considera que la dirección ha cumplido con el plan del PEI. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		

13	Usted considera que la dirección toma decisiones de mando. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Usted considera que la dirección establece diagnósticos continuos de las actividades. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
15	Usted considera que la dirección monitorea y acompaña las actividades del personal a su cargo. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
16	Usted considera que la dirección realiza la corrección de las actividades sin están mal realizadas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
17	Usted considera que la dirección propone y sugiere alternativas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si** \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Edgart Pedro Ponce Ruíz


Código Orcid: \_\_\_\_\_ Especialidad del validador: Doctor en educación

Trujillo 03 de febrero del 2022

**X**

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

) teórico formulado.  
 sentar al  
 ucto  
 enunciado del ítem, es conciso,  
 s ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Edgart Pedro Ponce Ruíz  
 DOCTOR EN EDUCACIÓN  
 RDR 004203

-----  
**Dr. Edgart Pedro Ponce Ruíz**  
**Firma del Experto Informante**

Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL / VIRTUAL</b>							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura (o entorno virtual) adecuado para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios (o secciones	X		X		X		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo (o entornos virtuales), suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	X		X		X		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	X		X		X		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional y/o virtual.	X		X		X		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca en físico	X		X		X		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DIDÁCTICO PEDAGÓGICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas, entornos	X		X		X		
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas / virtuales para lograr un aprendizaje significativo y de calidad	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional	X		X		X		
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos (sincrónico y asincrónico).	X		X		X		
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas).	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos	X		X		X		
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X		
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	X		X		X		
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión	X		X		X		
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico	X		X		X		
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente	X		X		X		
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]            **Aplicable después de corregir** [ ]            **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Edgart Pedro Ponce Ruíz

Código Orcid: \_\_\_\_\_ **Especialidad del validador:** Doctor en educación

Trujillo 03 de febrero del 2022

X

al concepto teórico formulado.  
para  
sión

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

id alguna el enunciado del ítem, es conciso,  
ia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Edgart Pedro Ponce Ruíz  
DOCTOR EN EDUCACIÓN  
RDR-004203  
-----

**Dr. Edgart Pedro Ponce Ruíz**  
**Firma del Experto Informante**

**EXPERTO:** Dra. Gaby Esther Chunga Pingo

Nº	VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>							
1	La Institución educativa cuenta con PEI	X		X		X		
2	El PEI cuenta con una misión realista, capaz de lograrse con los	X		X		X		
3	El PEI cuenta con una visión alcanzable, capaz de lograrse con los esfuerzos institucionales. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
4	El PEI cuenta con un diagnostico situacional adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
5	Participó en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución Educativa. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
6	El FODA se encuentra correctamente realizado. ¿Según tú	X		X		X		
7	El monitoreo y acompañamiento al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INTEGRACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La dirección ha realizado reclutamiento y selección de personal adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
9	La dirección ha generado un buen clima institucional. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
10	Tiene conocimiento que la dirección ha realizado capacitación al personal administrativo y de servicio. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
11	La dirección ha realizado control de la productividad y la premiación oportuna. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Usted considera que la dirección ha cumplido con el plan del PEI. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		

13	Usted considera que la dirección toma decisiones de mando. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Usted considera que la dirección establece diagnósticos continuos de las actividades. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
15	Usted considera que la dirección monitorea y acompaña las actividades del personal a su cargo. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
16	Usted considera que la dirección realiza la corrección de las actividades sin están mal realizadas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
17	Usted considera que la dirección propone y sugiere alternativas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ ]            **Aplicable después de corregir** [x]            **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Gaby Esther Chunga Pingo

Código Orcid: 0000-0002-1033-7091 Especialidad del validador: Doctora en Educación

Trujillo, 16 de febrero del 2022

**X**

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

cepto teórico formulado.

específica

ra el enunciado del ítem, es conciso,

do los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dra. Gaby Esther Chunga Pingo**  
**Firma del Experto Informante**

Nº	<b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</b>	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL / VIRTUAL</b>							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura (o entorno virtual) adecuado para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios (o secciones	X		X		X		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo (o entornos virtuales), suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso	X		X		X		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en	X		X		X		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional y/o virtual.	X		X		X		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca en	X		X		X		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DIDÁCTICO PEDAGÓGICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas, entornos virtuales y modelos educativos.	X		X		X		
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas / virtuales para lograr un aprendizaje significativo y de calidad	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional	X		X		X		
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos (sincrónico y asincrónico).	X		X		X		
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas).	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>		Si	No	Si	No	Si	No
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos	X		X		X	
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X	
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	X		X		X	
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X	
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X	
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión	X		X		X	
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X	
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico	X		X		X	
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente	X		X		X	
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X	
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X	
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):\_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]        **Aplicable después de corregir** [  ]        **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Gaby Esther Chunga Pingo

**Código Orcid:** 0000-0002-1033-7091 **Especialidad del validador:** Doctora en Educación

Trujillo, 16 de febrero del 2022

X

al concepto teórico formulado.  
para  
sión

---

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

id alguna el enunciado del ítem, es conciso,  
ia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

**Dra. Gaby Esther Chunga Pingo**  
**Firma del Experto Informante**

**EXPERTO:** Dr. Oswaldo Rodríguez Chávez

Nº	VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>							
1	La Institución educativa cuenta con PEI	X		X		X		
2	El PEI cuenta con una misión realista, capaz de lograrse con los	X		X		X		
3	El PEI cuenta con una visión alcanzable, capaz de lograrse con los esfuerzos institucionales. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
4	El PEI cuenta con un diagnostico situacional adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
5	Participó en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución Educativa. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
6	El FODA se encuentra correctamente realizado. ¿Según tú	X		X		X		
7	El monitoreo y acompañamiento al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INTEGRACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La dirección ha realizado reclutamiento y selección de personal adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
9	La dirección ha generado un buen clima institucional. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
10	Tiene conocimiento que la dirección ha realizado capacitación al personal administrativo y de servicio. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
11	La dirección ha realizado control de la productividad y la premiación oportuna. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Usted considera que la dirección ha cumplido con el plan del PEI. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		

13	Usted considera que la dirección toma decisiones de mando. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Usted considera que la dirección establece diagnósticos continuos de las actividades. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
15	Usted considera que la dirección monitorea y acompaña las actividades del personal a su cargo. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
16	Usted considera que la dirección realiza la corrección de las actividades sin están mal realizadas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
17	Usted considera que la dirección propone y sugiere alternativas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si** \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]            **Aplicable después de corregir** [ ]            **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Oswaldo Rodríguez Chávez

Código Orcid: \_\_\_\_\_ **Especialidad del validador:** Doctor en educación

Trujillo 03 de febrero del 2022

**X**

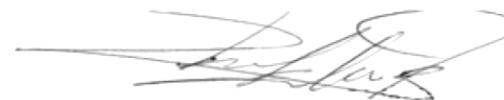
Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

cepto teórico formulado.

específica

ra el enunciado del ítem, es conciso,

do los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dr. Oswaldo Rodríguez Chávez**  
**Firma del Experto Informante**



Nº	<b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</b>	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL / VIRTUAL</b>							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura (o entorno virtual) adecuado para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios (o secciones	X		X		X		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo (o entornos virtuales), suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso	X		X		X		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en	X		X		X		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional y/o virtual.	X		X		X		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca en	X		X		X		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DIDÁCTICO PEDAGÓGICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas, entornos virtuales y modelos educativos.	X		X		X		
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas / virtuales para lograr un aprendizaje significativo y de calidad	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional	X		X		X		
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos (sincrónico y asincrónico).	X		X		X		

13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos	X		X		X		
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X		
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	X		X		X		
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión	X		X		X		
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico	X		X		X		
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente	X		X		X		
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]            **Aplicable después de corregir** [ ]            **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Oswaldo Rodríguez Chávez

Código Orcid: \_\_\_\_\_ **Especialidad del validador:** Doctor en educación

Trujillo 03 de febrero del 2022

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

al concepto teórico formulado.  
para  
sión

ad alguna el enunciado del ítem, es conciso,

ia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dr. Oswaldo Rodríguez Chávez**  
**Firma del Experto Informante**

**EXPERTO:** Dra. Jiovana Córdova Romero

Nº	VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>							
1	La Institución educativa cuenta con PEI	X		X		X		
2	El PEI cuenta con una misión realista, capaz de lograrse con los	X		X		X		
3	El PEI cuenta con una visión alcanzable, capaz de lograrse con los esfuerzos institucionales. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
4	El PEI cuenta con un diagnostico situacional adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
5	Participó en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución Educativa. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
6	El FODA se encuentra correctamente realizado. ¿Según tú	X		X		X		
7	El monitoreo y acompañamiento al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INTEGRACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La dirección ha realizado reclutamiento y selección de personal adecuado. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
9	La dirección ha generado un buen clima institucional. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
10	Tiene conocimiento que la dirección ha realizado capacitación al personal administrativo y de servicio. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
11	La dirección ha realizado control de la productividad y la premiación oportuna. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Usted considera que la dirección ha cumplido con el plan del PEI. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
13	Usted considera que la dirección toma decisiones de mando. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

14	Usted considera que la dirección establece diagnósticos continuos de las actividades. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	
15	Usted considera que la dirección monitorea y acompaña las actividades del personal a su cargo. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	
16	Usted considera que la dirección realiza la corrección de las actividades sin están mal realizadas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	
17	Usted considera que la dirección propone y sugiere alternativas. ¿Según tú perspectiva está?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Jiovana Córdova Romero

**Código Orcid:** \_\_\_\_\_ **Especialidad del validador:** Doctora en educación

Trujillo 03 de febrero del 2022

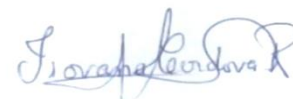
X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

concepto teórico formulado.  
ra  
in

alguna el enunciado del ítem, es conciso,

cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dra. Jiovana Córdova Romero**  
**Firma del Experto Informante**

Nº	<b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</b>	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL / VIRTUAL</b>							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura (o entorno virtual) adecuado para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios (o secciones virtuales) adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo (o entornos virtuales), suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	X		X		X		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	X		X		X		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional y/o virtual.	X		X		X		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca en	X		X		X		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DIDÁCTICO PEDAGÓGICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas, entornos virtuales y modelos educativos.	X		X		X		
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas / virtuales para lograr un aprendizaje significativo y de calidad	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional	X		X		X		

12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos (sincrónico y asincrónico).	X		X		X		
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas).	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos	X		X		X		
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X		
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	X		X		X		
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión	X		X		X		
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico	X		X		X		
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente	X		X		X		
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		

26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]            **Aplicable después de corregir** [ ]            **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Jiovana Córdova Romero

Código Orcid: \_\_\_\_\_ Especialidad del validador: Doctora en educación

Trujillo 03 de febrero del 2022

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Docente Universitario

al concepto teórico formulado.  
para  
nsión

ad alguna el enunciado del ítem, es conciso,

ia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dra. Jiovana Córdova Romero**  
**Firma del Experto Informante**



**Anexo 6. Data de las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo**

GESTIÓN EDUCATIVA																						
N°	PLANEACIÓN							D1	INTEGRACIÓN				D2	DIRECCIÓN		D3	CONTROL				D4	Total, Variable
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7		I8	I9	I10	I11		I12	I13		I14	I15	I16	I17		
1	1	3	2	2	2	1	1	16	2	3	2	2	9	1	3	4	2	1	2	1	11	40
2	3	2	1	1	2	2	3	14	2	2	1	3	9	3	1	4	1	3	1	3	8	35
3	1	1	3	2	3	3	3	18	1	1	1	2	11	2	3	4	2	3	2	2	8	41
4	3	3	2	2	2	3	3	13	3	3	2	2	11	1	2	3	2	2	2	2	7	34
5	2	1	1	3	1	1	2	17	1	3	1	2	11	2	1	2	1	1	2	3	11	41
6	1	1	1	2	2	3	1	13	2	3	3	3	10	1	2	2	3	1	2	1	9	34
7	2	3	2	3	2	1	2	19	3	1	3	2	8	1	1	4	1	2	3	1	11	42
8	1	2	3	2	1	1	2	20	2	2	1	2	9	3	3	4	3	1	3	2	8	41
9	2	2	1	1	1	2	1	15	1	3	1	1	8	2	1	4	2	1	3	1	9	36
10	1	1	2	1	1	2	1	13	2	3	3	2	9	2	2	3	1	3	3	3	6	31
11	2	3	3	3	1	1	3	15	2	3	1	2	8	1	2	4	2	3	1	3	9	36
12	2	3	1	3	1	1	3	16	1	3	1	3	9	3	1	5	2	2	2	3	6	36
13	1	1	1	2	1	1	3	16	2	3	1	2	8	2	1	2	3	3	3	3	7	33
14	1	2	2	3	1	1	1	20	2	2	3	2	10	3	3	2	3	3	1	2	4	36
15	3	2	3	3	2	3	1	13	1	1	2	3	7	2	3	4	1	1	2	2	8	32
16	1	3	1	3	3	2	2	17	3	2	3	2	7	1	3	3	2	1	2	1	7	34
17	1	2	2	1	3	2	3	16	2	1	2	2	7	1	3	4	1	1	2	3	11	38
18	3	1	1	3	3	1	3	15	2	1	2	1	7	3	2	4	2	2	2	3	6	32
19	2	1	2	1	1	1	3	13	3	3	3	2	8	2	1	8	2	3	3	2	9	38
20	3	2	1	1	1	1	2	14	3	3	2	3	18	2	1	10	2	3	3	1	6	48
21	3	2	2	2	3	3	3	15	2	1	2	2	14	2	1	8	3	1	1	1	6	43
22	3	2	2	2	1	3	3	18	3	2	3	3	10	1	3	8	2	1	2	1	9	45

23	1	1	2	3	1	2	2	15	3	2	3	2	16	2	1	10	2	1	3	1	11	52
24	3	3	3	3	2	1	1	19	1	2	3	2	15	2	3	10	2	1	3	3	10	54
25	3	2	3	2	2	1	3	15	1	3	2	3	9	3	3	7	1	2	2	2	8	39
26	3	3	3	3	1	1	1	20	3	2	1	2	5	2	2	4	1	2	3	1	10	39
27	3	3	1	2	3	3	2	17	2	3	3	1	9	1	2	4	1	3	2	2	5	35
28	2	2	1	3	3	3	3	14	2	2	2	2	11	3	3	5	3	2	3	1	12	42
29	2	1	3	1	2	2	3	18	1	1	3	3	16	1	2	8	2	3	1	3	9	51
30	3	3	3	1	3	3	1	17	1	1	1	3	14	2	1	8	1	3	2	2	8	47
31	1	1	2	3	2	1	2	15	3	3	3	1	11	2	2	5	3	2	2	2	8	39
32	1	1	3	2	1	3	2	22	2	3	2	3	9	2	1	4	3	3	1	1	7	42
33	3	2	3	1	2	2	3	13	2	1	3	3	7	3	2	6	1	2	1	2	6	32
34	3	3	3	1	1	3	2	16	1	3	2	1	10	3	2	6	1	3	2	1	8	40
35	1	2	3	1	3	2	3	17	3	2	3	2	11	3	3	7	2	3	2	2	10	45
36	3	2	2	2	3	3	3	11	1	2	2	2	10	1	1	5	3	1	3	2	8	34
37	1	1	1	2	2	2	3	13	3	1	1	1	14	2	3	8	3	1	2	3	7	42
38	3	1	1	3	3	2	1	14	1	1	2	3	15	2	3	7	2	2	1	1	8	44
39	1	1	2	1	2	2	1	14	3	2	2	3	9	1	3	5	2	1	3	3	7	35
40	3	1	2	3	3	2	3	14	2	2	2	1	13	3	3	6	1	2	1	1	8	41
41	1	3	2	3	1	3	3	16	3	2	2	2	10	2	2	6	1	3	1	3	8	40
42	3	3	2	3	1	3	2	18	2	1	2	2	15	1	2	8	2	2	2	3	8	49
43	3	3	3	3	1	2	1	17	2	2	3	2	6	3	1	7	2	1	3	2	8	38
44	1	3	3	1	1	2	2	17	1	2	3	3	4	2	2	2	2	1	1	2	9	32
45	1	3	1	1	1	2	2	18	3	3	3	3	5	2	1	4	3	1	1	2	8	35
46	1	2	1	1	3	1	3	12	3	3	2	3	9	1	2	5	2	2	3	2	7	33
47	1	3	3	2	3	3	1	19	1	1	2	3	10	2	2	5	3	1	1	2	11	45
48	3	1	2	1	3	2	2	16	3	2	2	2	7	2	1	5	3	2	1	2	5	33
49	1	2	2	3	2	3	2	13	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	1	12	33
50	1	1	1	1	3	3	2	15	2	2	3	1	14	1	2	5	1	2	1	3	8	42

51	2	1	3	3	1	3	1	20	1	1	1	1	13	1	1	6	2	2	1	1	5	44
52	3	3	2	3	3	1	3	20	3	2	1	1	19	2	3	7	3	2	2	1	9	55
53	3	3	2	2	2	2	2	15	2	1	3	3	14	1	1	8	3	1	3	3	9	46
54	2	3	2	1	1	2	1	16	2	3	3	1	13	3	2	6	2	1	2	3	8	43
55	3	2	3	1	3	3	3	16	3	2	1	2	7	1	1	6	2	3	2	2	7	36
56	2	2	1	1	2	1	1	13	2	2	3	3	10	1	1	4	3	2	1	2	11	38
57	2	1	1	1	1	1	3	17	1	2	1	3	9	1	1	5	1	1	1	2	8	39
58	2	1	3	2	2	2	3	11	3	2	3	2	13	3	3	5	1	1	1	3	7	36
59	2	3	1	2	3	2	1	16	2	3	2	3	16	2	3	9	1	3	1	1	7	48
60	2	1	1	2	1	3	1	16	2	3	1	1	11	2	2	5	3	2	2	2	7	39
61	3	3	3	3	1	1	3	19	2	3	1	1	13	3	1	6	3	2	3	1	7	45
62	1	3	3	2	1	3	2	20	2	1	1	3	18	1	3	7	1	2	3	1	9	54
63	3	1	3	1	1	1	1	11	2	2	2	2	12	1	2	7	2	3	2	1	7	37
64	2	3	3	3	2	3	1	17	2	3	3	3	13	1	2	6	3	1	2	2	10	46
65	1	3	2	2	2	1	3	12	3	1	3	2	10	1	2	8	3	2	1	1	7	37
66	3	3	1	2	3	1	3	13	1	2	2	2	10	1	1	6	3	2	1	1	10	39
67	1	2	3	1	1	2	3	18	3	1	3	2	20	1	2	10	2	1	3	1	9	57
68	1	2	1	2	1	1	3	13	2	3	3	3	11	3	2	4	1	1	2	1	9	37
69	3	3	2	3	3	1	1	15	2	3	3	2	18	3	1	8	3	1	1	1	9	50
70	2	1	1	1	3	1	2	17	3	3	3	1	10	3	1	6	2	2	3	2	9	42
71	2	2	1	1	2	3	1	17	2	1	1	1	14	1	2	10	3	1	1	3	8	49
72	1	1	3	3	3	1	2	12	1	2	2	1	14	3	3	8	1	3	2	2	8	42
73	3	2	1	3	1	1	2	13	2	1	3	1	12	1	1	7	3	1	3	2	10	42
74	3	3	1	2	2	3	1	13	2	2	1	2	20	1	1	10	1	2	1	2	8	51
75	1	3	3	2	1	3	1	17	3	3	2	3	20	3	1	7	3	2	2	3	9	53
76	2	3	3	1	2	3	3	16	1	3	1	3	15	3	3	8	2	1	3	2	8	47
77	1	1	1	2	1	2	1	15	1	1	3	3	7	2	3	5	1	2	2	3	9	36
78	1	3	1	3	2	3	1	17	1	2	1	3	9	2	1	6	3	1	3	2	11	43

79	1	2	3	1	2	3	2	17	1	3	1	1	9	3	2	3	3	1	1	3	10	39
80	2	1	1	3	1	3	1	10	3	1	2	3	6	3	2	5	1	2	1	2	6	27
81	3	3	2	2	2	2	1	16	3	3	1	2	9	1	2	5	2	3	3	1	7	37
82	3	1	1	3	3	3	2	14	1	3	1	1	7	1	3	3	1	1	2	3	8	32
83	2	2	3	1	3	2	2	17	2	1	3	1	8	2	2	2	1	2	2	3	7	34
84	2	1	3	2	2	2	3	18	2	2	3	3	8	2	3	5	3	1	2	3	8	39
85	2	3	2	3	3	3	2	18	1	3	3	2	9	3	3	4	1	3	2	3	5	36
86	1	3	2	3	2	3	1	16	1	1	2	2	10	3	3	4	1	3	3	2	10	40
87	3	2	1	1	2	3	1	16	3	3	2	2	8	2	2	3	2	3	2	1	6	33
88	3	2	2	1	3	1	3	15	3	1	1	1	10	1	3	4	1	3	3	2	7	36
89	2	3	2	2	3	3	2	16	2	2	1	2	9	3	2	3	3	2	3	3	9	37
90	2	3	1	2	1	3	1	17	1	3	1	3	9	2	3	3	3	2	3	2	9	38
91	2	1	2	2	2	3	3	13	2	2	1	3	8	3	2	3	2	3	1	1	6	30
92	3	1	1	2	2	1	2	16	3	3	2	3	9	1	3	2	2	2	2	3	7	34
93	3	2	3	1	3	1	1	16	2	2	1	2	8	1	2	5	2	3	2	3	10	39
94	1	1	1	1	3	1	1	16	3	3	3	2	11	1	1	5	1	2	3	1	7	39
95	3	1	2	1	3	2	2	20	1	2	1	3	6	2	1	5	3	2	3	3	8	39
96	1	2	3	1	1	1	2	16	3	3	1	3	9	1	2	5	1	1	3	2	8	38
97	2	1	1	1	1	3	3	14	1	2	1	3	9	1	1	5	3	3	2	2	5	33
98	2	3	2	1	2	3	2	19	1	2	3	2	9	1	1	5	3	1	1	2	8	41
99	1	1	2	1	2	3	2	14	2	2	2	3	10	2	1	5	1	1	1	3	6	35
100	3	3	1	2	1	2	3	17	2	3	1	3	8	1	1	5	1	2	1	2	9	39
101	1	2	3	1	1	1	1	19	2	2	1	3	5	2	1	5	1	1	2	1	8	37
102	2	3	1	3	1	3	2	20	2	2	3	3	7	2	1	5	3	2	1	1	10	42
103	3	1	3	1	3	1	1	19	1	2	2	2	7	2	2	5	1	3	3	3	7	38
104	2	1	2	2	3	1	1	14	3	2	3	3	9	2	1	5	1	3	1	3	7	35
105	3	1	3	3	3	2	1	16	2	1	3	2	9	1	2	5	3	3	1	3	10	40
106	1	2	2	2	1	2	2	18	1	1	3	2	9	3	1	5	3	2	2	2	7	39

107	2	1	2	3	3	1	2	14	2	3	1	1	9	1	3	5	2	3	2	2	8	36
108	2	3	1	2	3	1	2	19	1	2	2	1	7	1	1	5	2	1	3	2	8	39
109	2	1	2	1	2	3	3	15	2	1	3	3	10	2	3	5	2	2	3	3	5	35
110	3	2	2	3	1	2	1	13	1	3	1	2	5	1	2	5	2	1	3	2	7	30
111	3	2	3	2	3	2	3	18	2	3	3	1	9	2	3	5	3	2	2	3	6	38
112	2	3	3	3	1	3	2	15	3	2	1	2	7	2	1	5	3	3	2	2	8	35
113	2	2	3	2	3	2	2	17	3	2	2	1	8	2	2	5	3	2	2	2	7	37
114	1	3	2	1	1	3	2	18	2	2	1	2	8	2	2	5	1	1	2	2	8	39
115	1	3	3	2	1	1	2	20	1	1	2	2	10	1	2	5	1	2	3	1	8	43
116	2	3	1	3	3	3	2	18	1	1	2	2	7	2	2	5	2	1	2	1	10	40
117	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	2	2	9	2	1	5	3	1	3	3	10	44
118	1	3	1	2	3	2	2	17	2	2	1	2	7	1	3	5	1	1	3	3	6	35
119	2	2	1	1	2	3	2	14	2	1	3	3	10	3	2	5	2	1	1	2	9	38
120	2	3	3	2	2	1	1	18	3	3	2	2	10	1	2	5	2	1	1	2	9	42
121	2	1	2	1	2	2	2	18	1	2	2	2	8	3	1	5	2	1	3	2	7	38
122	1	2	2	3	1	1	3	17	3	2	1	3	7	2	3	5	2	3	2	3	8	37
123	1	3	3	3	1	2	3	12	1	2	3	1	5	3	2	5	2	3	1	1	5	27
124	2	2	1	1	1	1	1	18	3	2	2	1	7	1	3	5	3	2	3	2	7	37
125	2	2	3	1	1	2	3	17	1	2	1	2	7	3	2	5	2	1	3	2	7	36
126	3	3	1	1	1	1	1	14	1	2	3	2	7	3	1	5	2	3	1	2	10	36
127	2	1	2	1	1	2	1	20	1	1	3	2	7	2	1	5	1	1	3	3	8	40
128	1	2	1	1	2	2	3	14	1	3	3	2	7	3	1	5	1	2	3	2	7	33
129	1	3	2	1	3	2	2	14	2	1	3	3	7	1	2	5	1	1	1	1	10	36
130	2	3	1	1	2	1	3	16	3	3	2	3	7	2	2	5	2	3	1	3	7	35
131	3	2	3	2	2	2	2	19	1	2	2	1	7	1	2	5	1	2	2	1	8	39
132	1	2	3	3	1	2	3	15	3	3	2	3	7	3	2	5	1	2	2	2	7	34
133	1	2	3	3	1	3	2	15	2	3	2	2	7	1	2	5	3	3	2	3	10	37
134	3	2	3	2	3	2	1	13	3	2	3	1	7	1	3	5	1	3	1	3	5	30

135	2	3	2	3	3	2	3	13	2	1	3	3	7	2	1	5	1	3	2	2	7	32
136	3	2	1	1	1	3	1	16	3	3	2	3	7	2	1	5	1	3	3	3	6	34
137	2	3	3	2	3	3	1	16	3	1	1	2	7	2	1	5	2	2	2	1	8	36
138	1	2	3	3	2	2	2	12	1	3	1	1	7	2	1	5	3	1	1	2	6	30
139	2	3	3	2	2	1	3	17	1	3	2	2	7	1	1	5	3	3	2	3	9	38
140	2	1	1	3	2	1	3	18	1	2	1	3	7	2	1	5	1	2	2	3	8	38
141	1	3	2	3	1	3	3	15	2	2	1	1	7	2	1	5	3	3	1	1	6	33
142	2	2	1	2	3	1	2	14	2	1	3	1	7	3	1	5	3	1	1	2	10	36
143	2	3	2	2	3	3	3	18	3	1	1	1	7	1	1	5	3	3	2	2	9	39
144	1	3	2	1	1	3	2	18	3	3	2	1	7	1	1	5	2	1	3	3	10	40
145	3	1	2	1	3	3	3	18	2	2	3	3	7	2	3	5	1	3	1	1	7	37
146	3	2	3	2	2	2	1	12	1	2	3	1	7	2	2	5	3	3	1	2	7	31
147	3	3	1	3	3	2	1	18	1	2	2	1	7	2	3	5	3	2	3	1	4	34
148	3	1	1	3	1	2	3	17	1	2	1	2	7	2	1	5	3	1	2	3	8	37
149	2	3	2	3	1	2	1	16	2	2	2	3	7	1	2	5	2	1	2	3	5	33
150	3	2	1	3	1	3	1	17	3	3	3	2	7	2	3	5	1	2	1	3	10	39
151	1	3	3	1	3	3	3	18	2	2	3	1	7	1	3	5	2	3	1	2	7	37
152	3	1	3	3	2	1	3	11	1	1	3	3	7	3	1	5	3	3	2	1	7	30
153	3	1	1	1	3	3	3	15	3	2	3	3	7	1	2	5	2	1	1	1	6	33
154	3	2	2	1	1	2	1	17	1	1	3	2	7	1	1	5	1	1	3	3	9	38
155	2	2	2	2	1	2	1	17	2	2	3	3	7	1	3	5	1	1	1	3	8	37
156	1	3	1	1	3	3	2	18	3	2	3	1	7	3	2	5	2	3	3	3	9	39
157	3	1	2	1	3	3	3	20	3	3	3	2	7	1	3	5	3	3	3	3	8	40
158	1	3	2	3	2	1	2	19	2	3	3	3	7	2	3	5	3	1	3	1	9	40
159	1	2	1	3	1	3	2	16	3	2	2	1	7	1	1	5	1	3	2	2	7	35
160	2	3	3	1	2	2	3	16	3	3	3	2	7	1	3	5	2	1	2	1	7	35
161	1	1	1	1	2	3	3	17	2	3	1	2	7	3	1	5	2	3	3	2	7	36
162	3	2	1	3	2	2	1	14	2	1	3	3	7	3	3	5	1	2	3	3	11	37

163	2	2	2	1	1	3	3	17	1	1	1	2	7	2	2	5	2	3	1	2	9	38
164	2	2	3	1	3	2	1	18	3	1	1	1	7	1	3	5	3	3	3	2	8	38
165	1	3	1	2	2	2	3	14	2	3	3	2	7	1	3	5	3	3	1	3	12	38
166	2	2	2	2	1	2	3	16	1	3	2	2	7	2	2	5	2	2	3	3	7	35
167	3	2	2	1	1	1	2	17	1	3	1	2	7	3	1	5	1	2	2	3	9	38
168	1	1	3	1	1	3	3	15	2	3	2	1	7	3	3	5	1	2	1	1	9	36
169	1	1	1	1	1	3	3	16	3	2	1	3	7	3	1	5	2	3	1	3	7	35
170	2	2	2	3	3	3	1	13	3	2	1	1	7	2	1	5	3	1	1	2	8	33
171	2	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	1	7	3	1	5	3	3	2	1	7	35
172	1	2	1	1	1	1	2	15	3	1	1	1	7	2	3	5	2	3	2	3	6	33
173	3	3	2	3	2	1	1	14	1	1	2	1	7	2	2	5	2	2	1	3	9	35
174	1	2	1	2	2	2	1	18	1	1	1	1	7	3	1	5	3	2	1	3	7	37
175	3	1	3	3	3	1	3	21	1	1	2	3	7	3	3	5	1	2	3	1	7	40
176	3	1	3	3	3	2	1	17	1	1	2	3	7	3	2	5	2	3	1	2	7	36
177	1	1	1	1	3	3	3	13	2	1	2	1	7	2	2	5	3	1	1	3	11	36
178	2	2	1	2	3	1	2	18	1	2	2	3	7	3	1	5	2	3	1	1	11	41
179	2	1	3	1	3	1	2	16	3	1	1	3	7	3	3	5	3	3	2	2	7	35
180	2	3	2	3	2	2	3	18	1	2	1	2	7	3	2	5	3	1	3	2	9	39
181	3	2	1	3	1	3	3	19	1	3	2	1	7	3	2	5	3	1	3	1	7	38
182	2	1	3	3	3	1	2	18	3	1	3	2	7	1	3	5	1	3	2	3	9	39
183	1	1	3	2	2	1	2	16	2	1	2	2	7	1	1	5	3	2	1	3	8	36
184	2	2	3	3	3	1	3	20	2	2	2	1	7	3	2	5	3	1	3	3	9	41
185	2	2	3	2	3	3	2	17	2	1	3	3	7	1	2	5	1	1	3	2	8	37
186	1	3	2	2	1	1	1	16	1	3	2	1	7	2	1	5	1	2	1	3	9	37
187	1	1	3	1	3	3	3	15	3	2	3	3	7	1	3	5	1	2	2	3	10	37
188	2	1	2	1	1	2	1	14	3	3	2	3	7	2	3	5	2	2	3	2	8	34
189	3	2	2	1	2	2	2	18	2	2	3	1	7	3	3	5	1	1	2	1	8	38
190	2	1	1	2	2	2	2	15	3	3	2	1	7	1	2	5	3	3	1	2	9	36

191	2	1	2	3	2	3	2	19	2	1	3	1	7	1	1	5	1	2	3	2	10	41
192	1	1	3	1	2	2	1	17	1	1	1	2	7	1	2	5	3	1	3	2	7	36
193	1	3	1	1	1	3	1	14	2	2	2	3	7	2	3	5	1	1	2	3	6	32
194	3	3	3	1	1	2	3	17	3	1	2	3	7	3	3	5	3	1	2	2	9	38
195	3	3	1	1	2	2	3	15	3	2	3	2	7	2	3	5	1	2	2	2	4	31
196	2	2	2	2	3	2	3	18	3	2	1	2	7	3	1	5	3	1	1	1	8	38
197	2	3	3	1	3	3	2	20	3	3	2	1	7	3	1	5	2	3	3	2	10	42
198	1	2	1	1	3	1	1	15	1	1	1	2	7	1	3	5	3	2	3	1	9	36
199	1	3	3	1	2	2	2	12	1	2	2	3	7	2	3	5	1	2	1	1	10	34
200	2	1	1	3	1	2	3	16	3	3	2	3	7	1	2	5	3	2	2	2	8	36
201	3	1	2	1	3	2	2	19	1	1	2	3	7	2	3	5	2	3	1	2	6	37

--

CALIDAD DE SERVICIO																															
N°	Calidad estructural/virtual							D1	Didáctico pedagógico						D2	Calidad de servicio						D3	Calidad de gestión						D4	Total	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7		I8	I9	I10	I11	I12	I13		I14	I15	I16	I17	I18	I19		I20	I21	I22	I23	I24	I25			I26
1	2	4	5	2	5	1	2	20	3	5	4	1	1	4	10	4	2	5	3	3	3	20	3	3	5	2	4	5	3	20	70
2	5	1	5	5	2	5	2	21	3	4	3	2	4	5	19	4	5	3	5	3	1	15	4	4	3	4	1	2	4	15	70
3	2	2	1	1	3	5	3	22	4	1	3	4	3	5	17	2	2	1	5	1	2	16	5	5	3	5	5	3	2	19	74
4	3	4	1	5	5	1	5	26	3	3	2	4	4	2	18	2	1	5	4	3	3	22	2	1	1	4	4	3	1	22	88
5	2	3	4	3	3	3	2	20	5	2	1	4	1	2	20	1	4	3	2	3	5	20	4	3	3	1	4	1	4	19	79
6	1	1	5	4	2	1	1	18	3	2	2	1	4	4	20	4	4	2	3	5	5	18	4	2	5	2	3	1	1	26	82
7	5	4	1	5	5	1	3	19	1	1	3	5	2	2	13	4	2	2	5	5	2	18	3	4	1	2	5	1	1	27	77
8	4	3	2	2	4	2	1	29	1	4	5	2	4	4	15	3	1	5	5	2	1	18	4	2	2	5	3	1	3	23	85
9	2	1	3	1	4	5	4	26	4	1	2	4	3	4	19	3	4	4	2	2	1	20	3	3	4	5	3	3	1	9	74
10	4	4	4	3	3	1	3	25	3	4	4	5	1	1	7	2	2	5	4	5	2	21	5	1	4	1	5	2	1	22	75
11	4	2	2	3	2	2	1	21	2	5	2	3	5	1	16	2	3	5	5	3	4	18	1	3	2	1	4	4	1	21	76



12	2	3	4	3	3	5	3	20	3	4	5	4	1	5	16	5	3	3	4	1	3	13	3	1	4	1	1	1	1	20	69
13	2	3	5	4	3	5	5	18	2	1	2	5	5	2	17	5	4	2	3	4	1	15	4	1	2	5	3	2	1	18	68
14	2	5	1	1	2	4	5	25	1	4	4	2	1	3	16	4	4	1	4	2	1	9	1	5	3	2	5	5	5	16	66
15	1	3	5	3	1	5	2	17	3	1	1	4	2	5	17	4	3	2	2	4	2	19	5	1	5	2	1	1	3	29	82
16	4	3	2	5	1	3	3	19	5	3	1	2	3	2	11	2	4	5	4	3	3	16	1	5	1	2	2	2	1	19	65
17	1	4	4	5	5	4	3	21	2	5	5	4	1	5	23	2	4	2	5	2	5	16	2	5	1	2	1	1	4	19	79
18	3	4	4	2	2	5	2	19	3	3	3	2	2	3	23	1	2	5	3	3	2	10	5	4	3	4	1	1	5	20	72
19	3	5	1	4	2	3	3	22	3	5	5	4	4	5	14	5	3	1	5	2	3	23	1	3	4	4	1	4	2	20	79
20	3	1	2	5	5	2	5	27	1	1	2	3	2	3	21	1	5	3	3	5	3	24	3	5	1	1	1	5	4	17	89
21	3	2	5	3	5	2	3	19	2	1	1	3	1	1	18	3	4	3	4	5	2	18	4	2	3	2	3	5	1	25	80
22	3	3	2	2	3	3	2	19	4	3	5	1	3	2	17	5	1	5	3	4	2	25	4	3	2	5	2	5	5	19	80
23	4	1	4	2	1	2	5	15	4	1	4	2	5	1	24	3	4	2	3	4	5	24	4	1	2	3	5	5	5	25	88
24	3	3	3	2	5	5	5	27	5	3	4	5	4	1	22	3	1	1	1	1	3	22	3	2	3	3	5	1	5	21	92
25	5	5	4	4	3	1	2	20	1	2	2	4	5	3	14	2	2	4	3	4	3	16	4	5	2	2	2	4	4	27	77
26	5	4	4	4	5	2	1	20	3	4	2	5	3	2	11	2	1	3	2	3	3	17	3	3	5	3	1	1	2	22	70
27	2	1	1	1	4	5	1	14	3	1	4	5	4	5	16	1	2	5	1	4	4	10	2	2	5	5	1	4	5	24	64
28	4	5	2	2	1	2	3	21	2	4	5	2	3	1	17	4	3	4	4	2	5	16	5	1	5	2	3	5	3	19	73
29	3	4	4	2	3	1	3	23	5	4	1	1	2	1	24	1	1	2	4	2	3	18	3	3	4	4	4	4	5	28	93
30	4	1	4	5	5	3	2	24	1	5	4	2	3	3	20	4	5	2	5	5	5	23	5	3	2	4	5	2	5	22	89
31	5	3	4	1	3	4	3	22	5	2	3	5	5	1	17	2	5	2	3	5	4	15	3	5	3	1	2	3	4	22	76
32	3	2	1	5	5	5	3	14	4	1	2	1	5	5	15	5	3	1	3	2	2	13	1	3	5	4	1	2	1	23	65
33	5	3	4	5	2	4	1	20	1	2	1	3	1	2	12	1	4	5	2	1	1	11	4	5	2	3	4	3	4	19	62
34	2	3	2	1	5	2	3	15	3	1	3	1	3	4	14	3	5	2	4	4	1	20	5	2	4	1	4	4	3	21	70
35	1	2	5	4	5	4	2	25	3	1	5	1	4	1	17	3	1	1	3	4	5	14	3	5	3	4	3	1	1	23	79
36	2	2	5	1	1	4	3	19	4	4	4	3	3	5	18	2	4	3	3	3	2	17	1	1	2	2	3	4	4	25	79
37	2	1	1	2	5	5	1	28	4	4	5	4	4	1	23	3	1	3	4	4	2	17	3	1	2	3	1	5	3	20	88
38	4	4	4	2	3	3	4	23	2	2	2	5	3	4	20	4	1	4	2	5	3	21	3	2	2	2	5	4	2	28	92

39	3	5	2	1	3	2	3	25	1	1	4	1	2	4	17	4	5	4	2	4	5	13	4	1	5	4	3	1	3	26	81
40	3	5	5	4	4	5	3	21	1	3	5	4	3	3	17	5	1	2	1	4	5	14	5	5	1	4	3	2	1	15	67
41	5	1	4	5	5	1	5	21	4	4	1	1	5	2	14	4	5	2	2	5	1	19	5	1	4	2	3	4	3	22	76
42	1	3	3	4	2	4	3	25	3	1	5	2	4	1	22	4	2	2	4	1	4	20	1	4	1	3	2	3	5	16	83
43	4	3	1	5	1	2	3	23	2	3	1	2	4	5	10	5	2	4	5	2	1	18	1	3	2	2	2	1	4	19	70
44	5	4	3	4	5	2	3	21	2	2	3	2	4	2	7	2	1	3	4	5	4	14	3	1	4	3	3	4	5	18	60
45	5	5	1	2	1	4	2	21	4	5	3	3	4	4	8	1	1	2	3	4	1	15	3	1	3	5	2	4	3	20	64
46	3	2	3	5	4	2	1	21	4	3	3	5	5	5	11	5	2	5	1	5	5	14	3	1	3	5	5	2	1	21	67
47	2	4	4	5	5	1	3	18	4	5	4	2	4	1	16	4	3	2	4	3	4	22	1	5	1	5	3	5	5	21	77
48	2	4	4	2	1	3	5	23	2	3	5	5	1	4	9	3	4	4	1	3	2	11	2	3	1	5	2	2	2	15	58
49	4	2	2	2	5	1	5	17	3	5	5	1	3	5	9	3	2	1	5	3	5	20	2	1	3	2	5	1	5	16	62
50	4	3	4	1	1	4	5	21	1	3	1	1	2	3	19	3	5	1	1	5	3	16	2	1	5	2	5	2	3	20	76
51	5	4	1	3	2	3	5	20	4	3	1	2	2	4	19	4	5	2	3	1	3	14	1	3	1	1	5	5	5	23	76
52	5	4	1	2	2	4	4	25	5	2	5	4	3	2	23	4	3	1	2	5	2	22	3	5	1	1	4	4	4	18	88
53	4	1	2	2	2	2	3	22	2	1	4	1	2	4	19	5	4	5	5	5	1	16	5	1	5	1	1	3	4	19	76
54	5	3	3	5	4	5	4	26	3	4	2	3	1	1	19	3	4	3	5	4	3	17	1	5	5	4	3	3	2	28	90
55	1	3	5	2	1	1	2	21	5	5	2	3	4	3	12	4	4	3	1	2	2	16	1	4	1	4	5	4	4	22	71
56	3	1	5	1	4	4	3	23	2	4	2	1	1	5	16	1	5	1	4	4	2	14	4	4	2	3	1	3	2	25	78
57	4	5	5	3	4	5	5	22	4	2	2	2	5	5	13	2	3	3	2	4	5	15	1	2	1	4	4	3	3	18	68
58	3	3	3	2	2	4	1	18	4	4	3	3	4	3	16	4	1	5	3	5	5	16	2	4	3	4	2	3	1	20	70
59	1	5	1	2	1	2	3	24	5	4	5	5	1	5	22	4	4	2	2	4	4	20	4	5	3	2	3	4	3	24	90
60	5	4	2	2	3	5	5	23	3	2	1	1	5	3	17	2	4	1	3	5	3	13	2	3	4	4	3	1	5	21	74
61	5	3	4	4	3	5	2	16	2	3	1	1	5	4	21	4	2	5	2	4	4	11	1	3	2	2	1	2	2	22	70
62	1	1	3	1	1	5	1	26	1	2	5	5	2	2	24	5	1	1	1	4	2	16	5	3	3	2	3	5	4	15	81
63	5	3	2	1	1	5	5	23	1	2	4	2	5	3	18	5	2	3	5	2	1	20	1	5	1	5	5	5	2	17	78
64	5	1	5	5	5	4	4	16	1	2	2	4	3	2	23	5	5	5	5	1	1	19	3	3	2	3	2	1	3	19	77
65	5	4	1	4	2	2	5	24	5	4	2	3	5	1	16	1	3	2	4	3	5	24	4	1	2	4	1	3	2	12	76
66	2	3	2	1	3	5	1	24	5	2	5	2	5	4	16	4	4	4	5	1	2	19	2	5	5	1	2	3	5	19	78

67	3	4	2	1	3	1	3	28	3	2	3	5	1	5	26	1	3	4	1	1	3	18	1	4	3	2	3	1	4	30	102
68	1	1	4	1	3	5	4	21	5	5	2	2	4	2	19	5	1	2	2	5	5	19	5	5	2	3	3	4	5	26	85
69	4	4	1	4	1	2	2	18	1	5	4	4	5	1	24	5	2	5	3	5	2	16	5	4	1	3	1	2	2	14	72
70	2	4	3	4	5	3	5	17	4	5	3	3	2	2	16	4	4	3	2	2	5	21	4	5	4	5	2	5	2	19	73
71	3	5	1	1	3	3	5	23	2	4	2	5	2	1	22	1	2	1	2	1	3	19	1	3	1	5	4	2	5	28	92
72	3	1	4	4	1	1	2	23	3	5	2	2	1	4	19	5	2	1	2	1	5	24	1	3	3	1	1	2	3	15	81
73	2	5	2	2	4	2	5	25	2	2	2	1	2	3	18	3	2	5	1	1	4	17	4	2	2	4	2	1	3	25	85
74	3	1	1	4	1	4	3	26	2	1	4	4	4	3	24	5	4	5	5	4	4	19	1	4	3	3	1	3	4	19	88
75	1	2	5	3	5	3	1	21	1	1	2	4	1	4	25	5	2	5	4	1	2	19	4	1	1	4	1	3	1	23	88
76	1	4	2	3	5	3	4	20	2	1	4	3	4	3	24	5	2	1	1	1	1	19	2	5	5	4	5	5	5	20	83
77	2	2	4	2	1	1	3	19	3	3	4	1	2	4	12	4	4	3	2	1	2	17	3	1	2	1	4	4	2	27	75
78	5	1	5	3	2	4	2	22	5	5	2	4	5	2	15	4	5	4	4	2	3	20	5	5	2	4	4	5	1	20	77
79	5	4	5	4	3	5	2	23	4	1	5	5	4	3	12	1	4	2	4	3	5	15	1	4	4	4	1	4	2	22	72
80	5	4	1	5	2	2	3	22	3	5	4	4	4	5	10	1	2	5	3	4	5	20	2	3	2	5	3	3	5	23	75
81	3	5	2	2	2	4	4	28	4	3	5	1	3	4	17	5	1	3	4	3	3	18	4	2	2	5	1	4	5	18	81
82	3	2	5	2	2	3	3	29	5	5	2	1	2	5	15	2	1	5	5	4	2	15	3	5	3	1	2	1	3	29	88
83	5	4	4	1	1	3	2	24	1	5	3	1	4	3	15	3	4	1	4	4	4	12	1	3	5	1	5	4	5	16	67
84	5	4	2	2	1	4	3	19	5	5	4	2	5	5	12	2	5	1	5	5	1	17	3	5	4	2	3	4	4	22	70
85	4	4	2	5	1	3	5	24	1	2	4	3	4	4	16	4	1	1	4	1	5	16	5	4	3	4	2	5	2	17	73
86	4	2	3	1	3	3	4	17	5	5	3	3	3	3	17	2	1	2	3	3	5	14	1	4	3	1	5	3	1	17	65
87	1	2	4	5	1	3	4	22	4	2	3	3	1	3	12	3	3	2	4	1	5	15	3	2	1	1	2	1	2	19	68
88	2	1	4	1	5	1	4	24	5	5	5	2	3	5	17	4	5	1	5	1	1	19	3	2	3	3	4	4	3	22	82
89	5	5	3	2	5	3	4	18	2	2	1	5	5	1	15	5	4	1	1	4	5	16	4	3	3	3	5	1	5	24	73
90	3	1	4	2	2	3	2	18	1	3	3	1	5	1	14	5	3	2	5	4	3	13	1	3	3	1	2	2	4	25	70
91	4	5	2	3	4	4	2	29	4	4	2	4	4	2	12	1	2	3	3	4	1	16	2	3	3	1	5	4	4	21	78
92	4	5	5	5	3	5	1	24	2	3	3	3	3	3	12	2	2	1	4	1	4	15	4	5	1	1	2	1	5	22	73
93	2	5	3	1	1	4	3	29	1	1	1	2	4	5	12	5	3	1	3	2	1	22	2	3	1	4	2	4	2	22	85
94	4	4	1	4	1	4	5	22	2	4	2	2	1	3	16	3	3	4	1	2	2	17	4	5	4	4	3	3	2	21	76

95	5	3	3	1	4	3	3	26	1	1	4	1	2	2	13	4	4	3	3	4	3	21	1	1	1	4	3	1	5	19	79
96	3	1	5	3	5	3	3	19	2	3	3	4	2	4	15	1	2	5	1	5	5	19	4	1	4	2	3	5	5	22	75
97	3	5	5	4	3	2	2	23	1	4	2	3	4	1	11	3	4	4	2	4	3	13	4	1	3	4	2	3	5	24	71
98	3	3	1	2	2	4	2	25	2	4	5	3	2	4	14	5	5	4	4	3	2	19	3	4	5	4	1	5	1	23	81
99	1	1	1	1	1	2	5	24	4	5	2	1	2	3	14	1	3	5	5	5	3	19	3	3	1	3	1	1	3	15	72
100	5	4	3	1	4	2	3	23	3	2	4	2	1	2	14	4	2	2	3	5	2	12	4	4	5	3	5	1	1	28	77
101	3	5	4	2	3	2	3	23	4	4	3	3	5	4	10	4	5	4	4	4	5	17	3	1	2	5	1	2	2	22	72
102	4	2	3	4	3	3	1	23	3	4	2	4	3	3	9	1	4	4	3	5	2	15	3	5	3	3	2	4	2	21	68
103	2	3	5	5	5	3	1	15	2	2	2	5	5	5	14	1	4	1	1	4	3	17	2	2	4	2	5	2	1	26	72
104	2	1	5	4	1	2	1	20	1	3	5	2	1	4	15	3	4	4	4	4	1	15	3	2	1	4	2	2	1	26	76
105	4	1	1	2	1	3	3	24	3	3	4	3	4	1	13	2	3	2	5	4	1	16	2	4	4	3	1	4	4	24	77
106	2	1	1	2	2	1	4	25	4	1	3	2	5	2	13	3	5	5	4	4	2	23	2	2	2	1	4	4	1	17	78
107	1	5	3	3	2	1	4	17	5	2	2	3	4	3	14	1	2	4	2	3	5	19	1	5	2	4	4	4	3	23	73
108	5	4	3	5	5	5	5	21	2	2	5	5	1	2	13	5	2	5	1	1	1	19	5	2	1	2	2	2	2	19	72
109	2	2	3	4	1	4	4	25	5	3	4	1	2	1	18	2	5	1	1	4	3	18	5	5	4	1	2	4	3	16	77
110	3	4	5	1	2	1	1	21	2	5	3	3	4	1	14	2	2	1	4	3	3	14	4	1	3	3	1	4	1	26	75
111	2	3	2	5	5	2	5	16	2	1	1	3	3	1	18	2	1	5	3	1	2	13	3	1	5	2	5	2	2	24	71
112	1	4	3	1	3	4	3	24	3	1	3	4	2	4	12	2	5	4	3	5	2	16	1	4	5	5	3	5	4	18	70
113	2	5	5	5	1	1	1	22	4	3	2	5	1	1	12	5	2	2	3	4	3	13	3	4	5	4	1	3	2	14	61
114	1	3	3	5	5	1	1	19	3	4	1	2	2	4	15	1	3	5	3	2	3	15	4	5	1	1	2	5	4	23	72
115	2	2	2	1	1	3	3	20	3	5	4	2	5	2	14	4	1	2	2	1	4	16	5	2	2	5	4	5	1	18	68
116	4	5	3	5	2	2	4	13	3	2	1	1	5	1	14	3	4	5	3	3	2	17	5	1	5	2	1	2	5	28	72
117	1	1	2	5	3	4	4	26	1	4	2	3	2	3	17	4	2	2	5	2	4	16	5	5	5	2	1	3	2	25	84
118	5	3	2	5	3	2	3	30	1	3	3	4	5	5	11	1	3	3	5	5	2	14	4	2	4	4	5	4	2	21	76
119	3	5	5	4	1	1	4	12	3	1	1	3	1	3	20	2	4	3	1	4	5	17	4	1	2	4	1	3	1	22	71
120	4	2	4	2	1	2	1	15	3	1	5	2	3	1	18	4	5	1	1	3	4	18	1	1	5	2	2	2	1	24	75
121	5	2	1	3	3	4	5	20	1	4	4	2	2	2	11	4	5	1	2	3	4	13	4	3	2	3	5	5	3	17	61
122	4	5	5	1	4	5	4	28	5	2	4	4	4	4	12	2	5	5	4	5	5	23	2	3	5	4	4	2	5	22	85

123	1	4	5	4	5	1	2	20	4	1	1	4	2	5	10	3	4	4	5	1	2	16	1	1	4	3	1	3	1	23	69
124	5	5	3	2	1	3	2	23	2	5	1	5	1	1	11	1	1	2	3	2	3	14	1	1	3	2	2	5	3	17	65
125	2	5	3	3	4	5	4	24	1	1	3	5	3	2	13	1	1	3	5	1	1	21	4	4	5	3	1	2	3	22	80
126	4	3	5	3	3	5	5	24	2	4	5	4	1	5	11	3	5	4	5	4	5	21	4	4	4	3	3	2	3	25	81
127	5	3	3	5	4	2	5	22	1	1	2	5	1	3	11	1	1	5	3	3	2	16	2	1	4	3	3	3	2	21	70
128	5	1	1	4	3	1	3	23	3	3	5	3	4	1	13	3	4	3	5	5	3	18	5	3	5	3	5	5	2	20	74
129	5	1	4	4	5	1	3	22	5	4	4	4	5	1	15	2	3	2	4	4	3	16	1	5	4	5	4	3	1	22	75
130	5	3	2	3	3	4	4	18	3	4	4	4	3	3	14	2	3	2	4	2	3	18	4	3	2	3	2	4	3	22	72
131	5	1	3	4	1	3	4	14	5	5	4	4	2	2	15	4	3	5	2	1	5	20	3	1	1	4	4	2	1	26	75
132	2	2	3	3	1	2	3	24	2	1	4	4	3	2	17	4	1	2	5	1	5	12	4	5	1	1	3	3	2	26	79
133	2	3	3	4	1	1	1	23	5	2	2	5	2	1	11	5	2	3	4	2	5	18	1	2	3	2	3	3	2	31	83
134	4	1	2	3	2	5	3	16	4	1	5	5	4	5	11	3	3	5	5	3	3	21	4	2	4	1	4	2	4	24	72
135	1	3	5	2	2	4	5	21	5	3	3	2	3	3	15	3	1	2	1	3	2	19	3	3	5	2	1	5	5	23	78
136	4	4	1	4	3	3	3	16	2	1	1	5	5	5	16	1	4	2	4	3	4	15	3	3	4	4	2	5	2	22	69
137	3	5	1	1	5	1	4	22	4	1	1	5	5	2	14	3	3	2	1	1	4	19	3	3	1	1	3	5	3	25	80
138	1	3	1	2	5	2	5	17	5	5	2	3	1	4	9	5	2	5	1	5	3	17	3	3	1	1	5	4	4	14	57
139	5	1	4	4	2	4	1	21	1	2	3	4	2	5	12	2	2	1	5	2	2	17	3	2	4	2	1	5	2	26	76
140	2	1	5	2	3	5	1	20	5	4	5	5	5	5	11	4	3	4	2	5	2	19	5	2	1	2	4	4	4	27	77
141	2	2	4	5	4	4	5	17	4	1	2	5	3	1	17	2	5	3	1	5	5	19	5	4	1	3	5	5	5	24	77
142	4	5	2	2	1	2	1	26	4	4	4	5	5	4	14	3	3	5	1	4	1	22	3	1	3	3	2	4	2	14	76
143	5	2	5	1	2	4	5	18	1	4	4	1	2	2	13	4	1	2	1	1	2	17	2	3	5	4	1	1	1	19	67
144	3	5	1	3	4	3	1	20	5	2	5	2	1	1	16	1	3	5	3	4	5	19	5	3	1	2	2	1	5	18	73
145	2	2	5	2	4	2	5	16	5	3	4	1	4	2	14	4	3	4	5	4	3	13	3	2	3	3	4	4	5	26	69
146	4	1	2	1	5	1	1	18	5	3	3	3	1	4	13	4	1	5	1	2	3	14	2	2	1	3	4	5	2	26	71
147	1	1	1	3	3	5	5	28	3	5	5	4	3	4	16	1	1	4	4	4	2	19	2	2	5	3	4	5	2	24	87
148	4	3	3	5	5	3	3	25	2	1	5	5	2	4	10	1	4	5	5	3	2	18	2	1	3	1	1	4	5	24	77
149	4	2	4	5	3	4	4	24	4	5	2	5	3	1	9	5	3	5	5	3	2	15	5	4	4	4	2	5	4	21	69
150	1	5	5	4	1	4	4	20	3	5	4	5	2	4	15	4	5	1	5	5	5	19	5	5	1	5	4	2	3	20	74

151	4	2	3	3	4	4	2	21	2	5	4	2	4	5	15	2	1	1	1	5	5	19	1	4	4	5	4	3	4	24	79
152	1	4	2	3	3	3	4	23	4	3	1	3	2	1	12	5	4	5	2	2	2	24	1	2	3	1	5	4	3	17	76
153	1	4	1	4	3	2	5	16	5	5	5	2	4	5	12	3	1	2	2	4	2	14	1	4	5	1	1	2	2	21	63
154	3	5	4	3	1	3	2	13	1	5	1	5	1	5	12	5	4	4	5	4	1	21	1	1	3	2	4	2	3	21	67
155	3	5	1	5	3	4	2	20	3	5	2	5	1	5	13	2	5	5	3	3	3	24	5	3	3	1	5	1	1	19	76
156	5	3	2	2	3	4	5	22	3	1	5	5	1	2	13	4	4	5	3	5	1	15	5	2	2	3	1	1	4	17	67
157	2	4	5	5	2	4	3	16	5	3	1	4	1	4	13	2	4	2	4	1	1	16	5	3	5	4	5	4	1	21	66
158	5	2	1	1	3	5	3	25	3	1	4	1	4	5	12	3	4	1	1	3	3	15	5	2	1	1	2	5	3	28	80
159	4	3	5	4	4	2	2	19	4	5	2	5	5	5	12	3	1	1	1	5	3	16	1	4	2	2	2	3	4	19	66
160	1	3	4	4	5	3	5	18	5	3	4	2	1	3	17	4	1	5	1	4	4	20	1	1	5	3	4	3	2	20	75
161	5	4	4	5	4	2	5	22	3	3	5	3	5	2	16	5	5	2	1	3	1	17	4	4	1	5	1	2	3	22	77
162	3	1	1	1	2	1	3	21	3	1	3	1	2	2	13	1	1	4	1	2	5	15	3	2	1	3	3	1	3	24	73
163	4	5	1	5	3	3	3	26	5	5	1	3	1	1	10	5	3	2	5	5	5	14	1	2	2	1	3	2	5	23	73
164	3	4	4	4	1	5	4	23	5	5	4	2	1	1	12	2	2	3	4	1	5	16	1	4	2	2	2	3	3	29	80
165	3	1	3	1	5	4	4	17	4	3	2	2	5	4	14	5	4	5	3	2	4	21	1	4	2	2	3	3	5	21	73
166	4	1	1	3	3	2	3	25	2	2	2	1	2	1	11	2	1	5	2	4	3	18	5	3	3	5	2	4	4	27	81
167	3	3	3	5	4	4	1	17	2	5	4	2	2	3	12	1	3	2	3	4	2	14	5	4	3	3	5	5	2	21	64
168	1	5	3	5	2	4	5	20	5	2	1	3	2	2	14	2	2	1	5	1	4	18	4	2	3	1	4	1	2	25	77
169	5	1	3	2	2	2	2	25	3	5	3	3	2	4	16	5	1	3	5	4	3	16	3	4	3	4	2	1	2	27	84
170	4	2	3	4	2	5	5	17	1	1	1	2	1	5	10	4	2	1	5	5	5	17	5	4	5	4	1	2	2	23	67
171	2	3	2	4	1	5	1	26	4	5	4	4	2	1	16	3	5	1	3	5	1	16	2	4	3	4	2	5	2	21	79
172	5	2	2	4	2	1	1	17	4	5	4	5	1	1	10	1	3	2	1	1	4	16	2	3	4	1	1	3	5	30	73
173	1	2	4	1	1	1	1	19	2	3	4	2	1	3	15	2	3	2	4	4	2	15	3	5	3	2	5	4	3	28	77
174	4	1	2	3	1	5	5	21	5	4	5	3	3	4	13	1	4	3	3	1	5	18	3	3	4	5	4	2	3	20	72
175	3	3	4	3	2	1	3	25	1	3	2	4	4	4	13	3	4	3	3	4	2	15	4	5	1	3	2	4	2	21	74
176	4	5	2	4	2	1	4	24	1	2	3	5	1	4	11	3	5	3	2	2	1	17	2	2	1	2	2	1	3	16	68
177	3	5	1	5	3	4	2	26	2	5	5	3	2	1	16	3	5	2	3	2	2	15	2	1	4	5	5	3	5	23	80
178	5	4	2	2	4	3	2	12	5	2	2	3	3	2	14	3	2	3	1	5	3	16	4	2	4	1	2	2	5	28	70

179	2	3	3	4	3	5	3	22	4	2	4	1	5	5	17	2	2	1	1	2	1	16	5	4	5	3	4	2	3	27	82
180	2	2	3	4	5	1	2	22	1	5	1	2	1	1	14	4	4	1	5	1	3	17	3	1	3	5	5	2	5	26	79
181	3	1	4	1	3	4	5	24	3	2	2	1	1	2	14	5	2	2	2	1	2	21	5	2	1	1	1	3	2	24	83
182	4	1	1	1	4	5	1	30	2	1	1	3	5	4	17	3	3	2	3	2	4	16	2	4	4	2	3	1	5	26	89
183	5	2	4	3	5	1	4	27	1	4	4	2	4	3	12	5	3	3	5	5	4	18	5	5	5	3	1	1	1	22	79
184	1	3	4	5	1	4	4	21	2	3	1	1	3	2	11	1	5	5	4	4	3	15	4	3	5	4	3	4	4	14	61
185	2	3	2	3	3	3	2	23	5	4	2	3	5	1	11	3	3	3	1	1	1	12	4	4	5	2	3	5	2	25	71
186	5	4	1	5	1	2	4	23	4	3	5	2	2	1	12	2	1	2	2	2	5	13	1	4	4	3	4	5	5	21	69
187	1	5	5	4	3	3	4	16	5	1	2	4	3	5	15	4	3	3	5	2	3	15	5	3	3	5	4	2	5	22	68
188	4	2	5	2	3	3	4	26	3	1	3	5	4	5	17	1	4	4	5	2	4	14	3	3	4	1	1	5	3	17	74
189	1	2	3	5	4	5	3	21	3	4	3	2	4	1	9	2	4	2	1	4	1	16	2	1	4	2	1	4	2	26	72
190	1	5	2	5	1	5	3	22	5	2	2	4	1	5	15	3	2	3	3	4	2	18	3	1	1	5	4	4	4	26	81
191	2	2	1	1	2	4	3	15	1	5	5	5	1	4	13	4	1	5	1	1	2	15	2	4	3	5	1	4	5	27	70
192	5	2	3	3	3	2	5	16	1	3	1	4	3	3	13	3	5	4	5	2	4	12	3	2	4	3	4	3	4	27	68
193	4	3	5	3	3	4	3	18	2	2	5	5	4	5	13	5	4	5	2	1	2	15	5	5	2	3	4	4	2	18	64
194	1	3	1	5	3	5	4	20	2	2	1	4	4	2	13	2	2	5	3	4	2	17	4	5	5	4	5	4	3	22	72
195	4	3	4	4	4	3	5	23	3	2	1	3	2	4	13	4	1	2	3	2	3	18	3	2	1	1	4	5	5	19	73
196	1	2	3	1	4	3	1	21	5	2	5	5	3	5	14	5	4	2	4	3	5	14	3	4	3	3	4	5	4	22	71
197	4	1	3	3	4	4	4	20	1	3	5	1	2	5	11	1	2	1	2	5	2	20	2	5	4	2	3	1	5	18	69
198	2	1	2	1	2	1	1	15	5	4	1	3	5	5	12	4	5	5	2	2	4	19	4	2	1	4	1	1	5	21	67
199	2	2	2	1	2	1	4	24	5	5	3	4	1	4	14	4	5	5	4	4	2	17	2	1	2	4	4	1	2	24	79
200	2	4	3	4	4	3	5	23	5	4	2	4	1	1	10	1	4	3	1	4	2	15	2	3	3	1	2	1	5	32	80



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PLANIFICACION	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	15	Centrado	Nominal	Entrada
2	INTEGRACION	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
3	DIRECCION	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	11	Centrado	Nominal	Entrada
4	CONTROL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	11	Centrado	Nominal	Entrada
5	GEDUCAT	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	9	Centrado	Escala	Entrada
6	CAL_ESTRUCTURAL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	20	Centrado	Nominal	Entrada
7	CAL_DIDACTICO	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	14	Centrado	Nominal	Entrada
8	CAL_SERVICIO	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
9	CAL_GESTION	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
10	CAL_SERV_EDU	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	13	Centrado	Escala	Entrada
11	NPLANEACION	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Nominal	Entrada
12	NINTEGRACIÓN	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Nominal	Entrada
13	NCONTROL	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
14	NDIRECCION	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	NGEDUCAT	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
16	NCAL_ESTRUCTURAL	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Nominal	Entrada
17	NCAL_GESTION	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Nominal	Entrada
18	NCAL_DIDACTICO	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Nominal	Entrada
19	NCAL_SERVICIO	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Nominal	Entrada
20	NCAL_SERV_EDU	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Nominal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos

Vista de variables



## Anexo 7. Constancia de haber aplicado el Instrumento



mejor  
educación  
mejores  
peruanos



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

INSTITUCION EDUCATIVA N° 80820 «VICTOR LARCO »

# CONSTANCIA DE ESTUDIOS

El Director de la Institucion Educativa 80820 Víctor Larco, con Código Modular N° 0395111, perteneciendo a la UGEL 03 - Trujillo Nor Oeste / Gerencia Región de Educación La Libertad, que suscribe,

### HACE CONSTAR:

Que el señor **JOSÉ LUIS MAQUI IGLESIAS** docente del Área de Ciencia Tecnología y Ambiente con D.N. N° 18034123 estudiante del taller de actualización para la elaboración de tesis (TAET) de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, aplicó el día 4 de febrero del presente año un instrumento virtual a los docentes del Nivel Secundaria de nuestra Institución Educativa, para recoger información correspondiente al desarrollo de su Tesis denominado: "Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo".

Se expide el presente a petición de la parte interesada para los fines convenientes.

Trujillo, 01 de Abril del 2022.

Mg. David Santos Pineda Jara  
DIRECTOR



Institución Educativa 80010 “Ricardo Palma”



**INICIAL- PRIMARIA-SECUNDARIA**  
**Ambiental Búsqueda de la excelencia Bien común**

*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

EL DIRECTOR DE LA IE 80010 “RICARDO PALMA” DEL DISTRITO DE TRUJILLO,  
PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN DE LA LIBERTAD, QUE SUSCRIBE:

### **HACE CONSTAR:**

Que el señor José Luis Maqui Iglesias docente del Área de Ciencia Tecnología y Ambiente con D.N. N° 18034123 estudiante del taller de actualización para la elaboración de tesis (TAET) de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, aplico el día 4 de febrero del presente año un instrumento virtual a los docentes del Nivel Secundaria de nuestra Institución Educativa, para recoger información correspondiente al desarrollo de su Tesis denominado: “Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo”.

Se expide el presente a petición de la parte interesada para los fines convenientes.

Trujillo, 01 de Abril del 2022.

Dr. José Bressemer Torres Villavicencio  
DIRECTOR

---

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

---

EL DIRECTOR DE LA IE 80033 "JOSÉ OLAYA BALANDRA" DEL DISTRITO DE HUANCHACO, PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN DE LA LIBERTAD, QUE SUSCRIBE:

**HACE CONSTAR:**

Que el señor José Luis Maqui Iglesias docente del Área de Ciencia Tecnología y Ambiente con D.N. N° 18034123 estudiante del taller de actualización para la elaboración de tesis (TAET) de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, aplico el día 4 de febrero del presente año un instrumento virtual a los docentes del Nivel Secundaria de nuestra Institución Educativa, para recoger información correspondiente al desarrollo de su Tesis denominado: "Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo".

Se expide el presente a petición de la parte interesada para los fines convenientes.

Trujillo, 01 de Abril del 2022.


  
 BALLY ROSARIO GUTIERREZ RAMIREZ  
DIRECTORA  
I.E. "JOSÉ OLAYA BALANDRA"  
HUANCHACO - TRUJILLO

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Gaby Esther Chunga Pingo, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa académico de Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo – filial Trujillo, asesora del Trabajo de Tesis titulado: “Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo”, del estudiante Maqui Iglesias, José Luis, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% 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.

Apellidos y Nombres del Asesor: Gaby Esther Chunga Pingo	
DNI: 17870380	Firma 
ORCID: 0000-0002-1033-7091	