



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la
Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros - Huaraz,
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Rodriguez Alberto, Heimer Maycol (orcid.org/0000-0001-6814-1203)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen Del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

CO-ASESORA:

Mg. Morón Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La investigación está dedicada a mi madre, que es un ejemplo de lucha y perseverancia. A Dios por darme salud y valentía. Gracias a mi familia por ser fuente muy grande de inspiración para cumplir mis metas, y por darme motivos que me ayudaron a superar diversos obstáculos de la vida.

El autor.

Agradecimiento

A Dios, por brindarme bendición y protección, guiándome por el mejor camino, siguiendo el ejemplo que él nos dejó. De igual manera a la Universidad Cesar Vallejo y a todos los docentes que pertenecen a esta prestigiosa institución, quienes con su apoyo intelectual permitieron mi formación académica que ahora presento.

Por último, agradecer a la Institución Educativa en la cual me permitieron realizar mi investigación y con ello seguir formándome profesionalmente.

El autor.

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	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población y muestreo	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de Frecuencia de la Gestión Educativa en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" - Huaraz, 2022.	24
Tabla 2	Distribución de Frecuencia de las Dimensiones de Gestión Educativa en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" - Huaraz, 2022.	25
Tabla 3	Distribución de Frecuencia de la Calidad de Servicio Educativo en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" - Huaraz, 2022.	26
Tabla 4	Distribución de Frecuencia de las Dimensiones de la Calidad de Servicio Educativo en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" -Huaraz, 2022.	27
Tabla 5	Prueba de bondad de ajuste de la Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022	28
Tabla 6	Prueba de variabilidad de la Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022	29
Tabla 7	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022	30
Tabla 8	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión estratégica en la Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022	31
Tabla 9	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión administrativa en la Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022	32
Tabla 10	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión pedagógica en la Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022	32
Tabla 11	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión comunitaria en la Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022	33

Resumen

La investigación presentada tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión educativa en la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022. La población censal estuvo conformada por 120 padres de familia, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. La investigación fue de aplicada y fue de enfoque cuantitativo, se contó con un diseño no experimental hipotético – deductivo. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron mediante la prueba de regresión logística ordinal, de acuerdo al margen de Wald de 31,861 teniendo el nivel de significancia de $p: 0,000 < \alpha: 0,05$; se llegó a la conclusión que la Gestión educativa tiene una incidencia significativa en la Calidad de servicio educativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se obtuvo también, que el 91,7% de las personas encuestadas mencionan que la Calidad de servicio educativo en la I.E. tiene un nivel muy bueno. Por lo que, se puede concluir que la gran mayoría de las personas encuestadas consideran que la calidad educativa que brinda la I.E. es muy buena.

Palabras clave: Gestión educativa, Calidad de servicio educativo, Gestión comunitaria, Censal.

Abstract

The research presented had as main objective to determine the incidence of educational management in the quality of educational service in the I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" - Huaraz, 2022. The census population consisted of 120 parents, simple random probabilistic sampling was used. The research was applied and had a quantitative approach, it had a hypothetical-deductive non-experimental design. The technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire. The results obtained were by means of the ordinal logistic regression test, according to the Wald margin of 31.861, having a significance level of $p: 0.000 < \alpha: 0.05$; It was concluded that Educational Management has a significant impact on the Quality of educational service, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted. It was also obtained that 91.7% of the people surveyed mention that the Quality of educational service in the I.E. it has a very good level. Therefore, it can be concluded that the vast majority of the people surveyed consider that the educational quality provided by the I.E. it's very good.

Keywords: Educational management, Quality of educational service, Community management, Census.

I. INTRODUCCIÓN

Se puede observar que aún existe problemas dentro del sector educativo, esto por consecuencia hace que el aprendizaje de los alumnos se vea afectada y dificulten de una manera muy grave el desarrollo intelectual de cada niño y adolescente. Existen muchos factores que no permiten el buen desarrollo educativo dentro de una institución, como puede ser la mala gestión directiva, el bajo nivel motivacional de los alumnos, docentes no preparados para laborar en los contextos reales, entre otros. Es por ello, que es necesario la implementación de los procesos de la gestión educativa dentro de las escuelas, con el fin de no solo entender y conocer sus relaciones, sino también para comprender el cómo se debe gestionar los sistemas educativos que actualmente tienen una gran tasa de demanda por parte de la sociedad. Para que la gestión de la educación sea más eficaz, es prescindible tener capacidades administrativas dentro de la escuela, de la misma manera la implementación de la innovación y reforma son necesarios para tener la continuidad de los líderes visibles de la reforma, porque de lo contrario no habrá un avance dentro de las escuelas. Realizar un diseño de políticas adecuado, seguido de compromisos políticos también son una ayuda a que se refleje honestidad y se tenga una gran capacidad de gestión educativa eficaz. Muchos países tienen una gestión educativa deficiente, esto hace que no se utilicen adecuadamente los recursos que existen para tener una calidad buena de educación y mejorar en la formación de los alumnos.

Chacón (2019), menciona que, existen reformas políticas que se orientan en aumentar la calidad de educación, donde se obtiene que estas con ambiciosas, pues si vemos la realidad de la población estudiantil, no tienen semejanza ni contexto que se acerque a la realidad. En Colombia, de acuerdo aún informe llevado a cabo por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, nos dice que los alumnos de las diferentes escuelas de este país, tienen malos resultados en pruebas internacionales, esto se da a que los alumnos no saben cómo dar solución a problemas de contexto, se ve que las escuelas solo dan importancia a las notas que ponen, mas no los preparan adecuadamente para su desempeño en la sociedad.

Luna (2016), menciona que, al apreciar un mundo en constantes cambios, la Gestión Educativa (G.E.) empieza a cobrar fuerza como desarrollador de las políticas públicas. Existen diferentes fenómenos como el incremento de la globalización, la aparición de tecnologías avanzadas en la información e indagación que dan pie a nuevas formas de mejorar el aprendizaje, obligando a la implementación de una reestructuración de las políticas públicas educativas de los diferentes países. Es por ello, que la gestión educativa debe conformar y organizar equipos de trabajo que contribuyan, diseñen, construyan y evalúen los objetivos y estrategias que se deben seguir para el cumplimiento.

Tinajero y Solis (2019), mencionan que, las escuelas indígenas en México, tienen un grave problema, pues la gestión que se practica y se desarrolla en esas escuelas no es la adecuada, debido a que no hay inclusión de los alumnos, uno de los factores importantes y además que es un valor que se debe practicar empezando desde los alumnos. Es por ello que, este es uno de los factores que impide realizar una educación de calidad dentro de las escuelas indígenas, la igualdad e integración entre personas ya no debe ser un problema de la sociedad en estos tiempos, tener una adecuada gestión que priorice la educación es la adecuada, dentro de esta, la gestión comunitaria es la que debe plantear alternativas de solución para este problema.

Muñoz, Castillo y Martínez (2022), mencionan que, en el mundo hay diferentes formas de comprender el Servicio de calidad educativa (S.C.E), pues la educación depende de la sociedad, la política, de la ciencia e historia cultural. Los términos en mención, en su momento estuvieron clasificados por los humanos, los científicos, economistas, donde entienden que estos deben ser considerados como programas educativos que permitan la formación educacional de los alumnos. Además, la infraestructura adecuada logra tener una continua mejora en el aprendizaje, correspondiendo en la visión y misión planteada.

UNESCO (2022), considera que la educación es un instrumento que permitirá el desarrollo sostenible y el bienestar, también comenta que el tener una gestión educativa efectiva permite que la discriminación social y la no igualdad en la participación sea reducida en números considerables y así como existen

disturbios y conflictos sociales a niveles nacionales e internacionales, esta se presta para lograr una mejor cohesión social.

Carneiro, Toscano y Díaz (2021), comentan que la gestión educativa debe tener en cuenta la integración de las TIC's, de esta forma se pueden establecerse nuevas conexiones, permitiendo que se creen nuevos canales de comunicación entre las instituciones y las familias. Esto es un reto que se plantea en todos los países, aportar iniciativas y experiencias hará que se logre mejorar el cambio educativo. Se debe entender que es muy importante la educación, contar con una estructura educativa adecuada permitirá que se logre mejores cosas en el país. También otro factor importante es el del docente, quien ayuda a construir valores éticos a los alumnos en el transcurso de nuevos procesos de aprendizaje. Por tal motivo, es que se debe hacer un análisis en la sociedad y saber la realidad que aqueja al sector educativo, donde se puede ver corrupción y malos principios de personas que están en el poder. Se pide una educación de calidad, donde se pueda lograr una integración de conocimientos, valores, principios y ética profesional.

El Perú no se encuentra alejado de esta problemática, pues existe complejidad en el sistema educativo, ya que hay una interrelación entre la gestión que realiza el sector educativo y la gestión que realiza el Estado peruano, y es que se evidencia un cruce en el contexto de razones, culturas, tradiciones y los modos de gobernar en el Perú, que influyen en la mala gestión que se realiza, y así lo menciona Huapaya (2019), la gestión en las Instituciones Educativas (I.E.) del Perú, se considera como recién implementada y por ello se puede ver demasiados errores, los cuales deben ser vistos como aprendizajes, así mismo, para lograr tener una gestión educativa exitosa se debe tener liderazgo transformacional. No se puede cuestionar que tiene que haber un cambio drástico en el sistema educativo para lograr ese derecho a la calidad de educación que se merecen todos los peruanos.

Sucari y Quispe (2019), mencionan en su investigación que, los docentes de distintas instituciones educativas, si cumplen con los procesos de la gestión escolar que brindó el MUNEDU en el Perú. A demás de ello refieren que, los procesos que debe seguir la gestión escolar dentro de una institución no está muy bien planteada, pues existen problemas que están fuera de esos procesos, que implican desarrollar

otras opciones como alternativa, para mejorar en el aprendizaje brindado por los docentes hacia los estudiantes e incentivar en los talleres y capacitaciones para todos los integrantes de las instituciones, con el fin de implementar estrategias que ayuden a impulsar una calidad de educación.

Cuenca y Urrutia (2019), explican que en el Perú existe desigualdad de educación, pues el sistema educativo tiene condiciones donde profundiza la desigualdad, esto se puede ver reflejado en las pruebas que se realizaron en alumnos de primaria, donde el 80% de niños de la ciudad de Iquitos se encuentran en un nivel muy bajo del aprendizaje del castellano como segunda lengua. Sin embargo, estos problemas pueden ser resueltos teniendo claridad en lo que se requiere, tener mejoras en la G.E. puede mejorar el S.C.E en el país, conocer las realidades de cada institución y no solo transcribir fórmulas que no llevan consigo la realidad del estudiante peruano en cuanto a su educación.

Gomez (2011), menciona que en el Perú el Ministerio de Educación cuenta con un débil liderazgo, donde utiliza una comunicación muy diferente al que emplean los maestros y directores de las I.E., además que este no cuenta con planes a largo plazo, las instituciones educativas públicas se encuentran pobremente implementados y donde solo el 3% del presupuesto de educación primaria va destinado a bienes y servicios que no son de mucha ayuda.

Beltrán y Seinfeld (2013), comentan que la cobertura educativa alcanzado en los últimos años no ha traído mejoras en la calidad de enseñar, es así que, dentro de distintas evaluaciones internacionales de diferentes años, el Perú es señalado como uno de muchos países que tiene pésimos logros académicos, donde se evidencia que el 29% de los niños y el 14% de las niñas de primaria de segundo grado, logran alcanzar el nivel adecuado en matemáticas y en comprensión de textos para su grado. Peor aún, se puede ver en zonas rurales, donde solamente un 8% de los alumnos del grado mencionado, logran un aprendizaje adecuado en ambas materias. El Perú viene arrastrando la desigualdad en cuanto al aprendizaje con el pasar de los años, con evidencias como estas, es justo reclamar una solución rápida.

En la región Ancash se observa que las instituciones educativas tienen deficiencias en cuanto a la infraestructura, el presupuesto que se les otorga a cada institución es muy poca para lograr alguna gestión con el objetivo de mejorar la institución. Debido a esto, es importante tener una gestión educativa adecuada para generar una calidad de educación eficiente, lograr mejorar el aprendizaje de cada uno de los estudiantes de nuestro país es un objetivo que se plantea año tras año, pero que no llega a concretarse de la manera deseada, ni con la ayuda de todos los recursos que se puedan brindar a cada institución es suficiente para mejorar académicamente.

Sobre lo que se describe en la problemática, se planteó como problema general; ¿Cuál es la incidencia de la G.E. en la calidad de servicio educativo de la I. E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022?, así mismo se plantearon los siguientes problemas específicos; ¿Cuál es la incidencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022?, también ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022?, además ¿Cuál es la incidencia de la gestión pedagógica en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022?, y finalmente ¿Cuál es la incidencia de la gestión comunitaria en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022?.

La justificación teórica que se presentó en la investigación, fue que toda la información recolectada de la investigación como es debido se encuentra respaldado por varios autores que estudiaron las variables planteadas, es por ello de acuerdo al MINEDU (2021), dentro de la RM N° 263, detalla las dimensiones de la G.E. y en cuanto a la variable C.S.E se tomó la teoría de UNESCO (2008). En la parte práctica, con el resultado que se obtuvo al concluir el estudio, permitió a las instituciones educativas dar mayor énfasis a la gestión educativa para obtener una buena C.S.E. por parte de los docentes en su enseñanza hacia los alumnos. En lo social, se tuvo como objetivo que tanto docentes como padres de familia de la institución trabajen juntos, no solo para el desarrollo de sus conocimientos sino también en lograr que los alumnos tengan las facilidades y los recursos necesarios para que puedan tener un mejor aprendizaje, para lograr que la moral y ética de los

alumnos prevalezca como futuros profesionales. En lo metodológico, la investigación será de ayuda para futuras investigaciones como un antecedente más, y así mismo servirá a los colegios en la comprensión y análisis de tener una buena gestión educativa

El objetivo general que expuso la investigación fue determinar la incidencia de la G.E. en la C.S.E en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022, así mismo se presentan los objetivos específicos: Determinar la incidencia de la gestión estratégica en la C.S.E en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022, determinar la incidencia de la gestión administrativa en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022, determinar la incidencia de la gestión pedagógica y la C.S.E. en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022 y determinar la incidencia de la gestión comunitaria en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022.

La hipótesis general que se consideró como afirmativa fue si: Existe incidencia de la G.E. en la C.S.E en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022 y como hipótesis específica se consideraron las siguientes: Existe incidencia de la gestión estratégica en la C.S.E en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022; Existe incidencia de la gestión administrativa en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022; Existe incidencia de la gestión pedagógica en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022; Existe incidencia de la gestión comunitaria en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional se tuvo a Guillermo (2021), en su investigación cuyo objetivo fue: Caracterizar y evaluar el grado de efectividad de la normativa que regula la calidad educativa de las universidades en el país (Argentina). La investigación presentó una población de 112 universidades con una muestra de 32 universidades, cuenta con un diseño no experimental – longitudinal. La investigación menciona que, de acuerdo a las encuestas realizadas el 45,65% menciona que existe pequeños impedimentos que afectan el S.C.E. y el 54,35% manifiesta que no hay impedimentos, por lo cual, la investigación concluye mencionando que la evaluación coordinada por la CONEAU, favorece la calidad educativa, puesto que no se encuentra ninguna normativa que impida el incumplimiento de mejorar el S.C.E. dentro de las universidades.

Arroyave y Hurtado (2019), presentaron un artículo de investigación cuyo objetivo fue: Determinar las brechas existentes entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes de una Facultad de Ciencias Administrativas en una IES privada de la ciudad de Pereira (Colombia). La investigación tuvo una población finita que era la Institución Educativa contando con un total de 199 estudiantes, estuvo enfocado en el diseño no experimental - longitudinal. La investigación menciona que, a pesar de que existen resultados negativos en algunas dimensiones, los estudiantes toman como mayor fortaleza las dimensiones de capacidad de respuesta, garantía y confiabilidad, por lo que, al concluir, hace mención que el indicador calidad del servicio permite la posibilidad de tomar nuevas estrategias en mejora del servicio educativo en parámetros de calidad, además que las Instituciones Educativas implementen procesos de autoevaluación para contar con mejores niveles de enseñanza a los estudiantes.

Arjona, Lira y Maldonado (2022), en su artículo de investigación, cuyo objetivo fue: Determinar la incidencia de la gestión por procesos y de la planeación estratégica en la calidad educativa en las IES públicas de México. La investigación presentó una población de 115 IES, fue de método cuantitativo, teniendo su enfoque correlacional causal. La investigación menciona que, existe un efecto positivo de la variable de gestión dentro de la calidad educativa, por lo tanto, es

aceptada la primera hipótesis obteniendo un nivel de significancia de 0.009, por ello, al concluir la investigación, menciona que, con el objetivo de tener una educación de calidad, es necesario la integración y control de procesos que permitan la obtención de las metas deseadas. El estudio tiene un enfoque en la aportación de los procesos, los cuales tienen que estar en línea con la planeación estratégica.

Hernández (2020), en su tesis que tuvo como objetivo: Comprender los significados que construyen los docentes y directores de Telesecundaria de una zona escolar en el estado de Hidalgo sobre la noción de calidad educativa (México). La investigación tuvo como población las zonas escolares y orientándose más en zonas semiurbanas y urbanas, fue de tipo inductivo interpretativo y de enfoque mixto secuencial. La investigación hace mención que, el rol de los docentes es indispensable para implementar una calidad educativa deseable, pues el desarrollo formativo de los docentes estuvo dado por constantes cursos de actualización de distintas reformas educativas, por ello, al concluir la investigación, hace mención que los docentes tienen que realizar actividades adicionales que no están en los libros o programas, para que los alumnos de zonas urbanas y semiurbanas puedan tener las mismas condiciones de calidad educativa.

Álvaro (2020), presentó su artículo de investigación, que tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad educativa. (Ecuador). La investigación presentó una población de 16 instituciones, con un enfoque cuantitativo, descriptivo de nivel correlacional. La investigación hace mención que, se obtuvo un 31% de asertividad, lo que significa el cumplimiento de las variables en las instituciones, por ello, al concluir el autor hace mención que, hay relación entre ambas variables y que se encuentra entre moderada y fuerte, también se obtuvo una correlación positiva, por lo que se puede decir que, al tener más respuestas positivas en cuanto a la gestión educativa, se tendrá mejores opiniones en cuanto a la calidad de la educación.

Aquino (2020), en su tesis que tuvo como objetivo: Analizar la relación entre estilo de liderazgo y el nivel de desempeño en la gestión escolar de directores de instituciones educativas del Nivel Medio del sector oficial - Paraguay. La investigación estuvo conformada por una población de 1500 personas, contó con

un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo – mixto, fue descriptivo y correlacional. El resultado obtenido fue que, existe una escala entre bueno y eficiente obteniendo el 71%, además que el liderazgo y la gestión escolar en la dimensión pedagógica tienen una relación alta positiva y significativa, por lo tanto, al concluir la investigación, se logra decir que al tener mayor liderazgo la gestión educativa tiene una mayor eficiencia en su ejecución obteniendo mejor calidad de educación para las instituciones educativas.

Como antecedente nacional tenemos a Canchaya (2019), es su tesis de maestría tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre G.E. y la satisfacción de C.S.E. desde la perspectiva de los padres de familia. La investigación presentó una población de 160 padres de familia, es no experimental de diseño mixto y de tipo básico. Los resultados obtenidos fueron que la variable G.E. y satisfacción de C.S.E., obtuvieron una relación positiva fuerte, también se logró conseguir una correlación de $Rho=0,799$, donde se afirmó que tiene una ubicación positiva fuerte y también obtuvo un nivel de significancia del 0,01. La conclusión de la investigación, menciona que, a pesar de lograr resultados positivos, aún deben existir capacitaciones para fortalecer aún más la variable G.E.

Arana y Gutiérrez (2021), en su tesis de maestría que tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la G.E. y C.S.E. en las Instituciones de Educación Básica Alternativa en el ciclo avanzado del distrito de Ayacucho. La investigación estuvo conformada por una población de 41 docentes, fue no experimental de tipo descriptivo con el diseño correlacional. Los resultados obtenidos fueron que, el 43,9 % de los encuestados mencionan que las I.E. mayormente presentan una G.E. apropiada, y en cuanto al S.C.E., el 58,5 % de manifiestan que casi siempre las I.E. desarrollan un S.C.E., de acuerdo a las normas establecidas. Al concluir la investigación se menciona que, la variable gestión y calidad de educativa logran obtener una relación significativa dentro de la Institución del distrito de Ayacucho, igualmente se obtuvo un valor de 0,729, donde se obtiene una buena correlación, en la cual se obtiene también el 0,000 de nivel de significancia.

Quiñones (2018), en su tesis de maestría cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre Gestión educativa institucional y calidad de la gestión educativa de

la I.E.P. "Universia"-San Martín de Porres. La investigación presentó una población de 80 personas, estuvo conformado con el diseño no experimental – transversal, teniendo un método hipotético – deductivo, con nivel correlacional. Los resultados obtenidos fueron que, el 18,75% de docentes perciben un nivel deficiente de G.E., el 30.25% un nivel eficiente y el 23.5% un nivel muy eficiente, siendo así, el nivel eficiente quien tiene mayor porcentaje. La investigación concluye mencionando que se encuentra una relación significativa entre las variables, obteniendo un resultado de muy alta con $rs=0.870$, siendo por tanto directamente proporcional entre ambas variables: gestión y calidad.

Atencio (2019), en su tesis de maestría cuyo objetivo fue: Determinar que existe relación entre la G.E. y la C.S.E. en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano de Aucallama - Huaral. La investigación estuvo compuesta por una población de 60 estudiantes de los tres primeros niveles de educación secundaria, el enfoque fue cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental. De acuerdo a los resultados, se logró interpretar que la gestión educativa que se implementa en la Institución logró alcanzar un nivel alto y que con la C.S.E. hay buena relación, por ello se brinda una educación de calidad hacia los estudiantes. Al concluir la investigación, el autor hace mención que se evidencia una significancia de ($\rho = +0,609$) entre ambas variables.

Rea (2019), en su tesis de maestría tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019. La investigación presentó una población censal de 67 docentes tanto de primaria como de secundaria, tuvo un enfoque cuantitativo, es básica con método hipotético – deductivo, además con el diseño no experimental, de tipo descriptivo. Al concluir la investigación, el autor menciona que se evidencia una relación significativa entre las variables en mención, donde se obtuvo una significancia de $p= ,000$; de la misma manera un Rho de Spearman = ,842.

La variable Gestión Educativa (G.E.) y Calidad de servicio educativo (C.S.E.) se argumentaron con las teorías siguientes: se consideró lo mencionado por MINEDU (2021), en su Resolución Ministerial N°263, donde describe la Gestión Escolar tanto como una serie de procesos como de estrategias, el cual su misión

es contar con el desarrollo integral de los estudiantes, para lograr obtener el acceso a una educación básica hasta el desarrollo de todo su proceso educativo, mediante la gestión pedagógica, la gestión operativa y la gestión de bienestar escolar.

Al identificar la primera variable, el MINEDU (2021), desprende y describe las dimensiones de esta, donde se mencionan a continuación, definiendo cuatro formas de gestión educativa las cuales son:

Gestión estratégica: viene a ser el desarrollo de los propósitos educativos claros de la Institución Educativa, donde a partir de ello se realizan los objetivos y metas. Esta gestión también busca lograr una integración entre las oportunidades y necesidades de todas las comunidades educativas y de las Instituciones Educativas.

Gestión Administrativa: es una actividad de soporte que genera la operatividad de las Instituciones, permitiendo que las actividades comunitarias, pedagógicas y estratégicas se efectúen de manera efectiva y fluida, sin ello no se podría cumplir con los objetivos planteados dentro del mediano ni largo plazo.

Gestión pedagógica: es la gestión de las actividades que permiten el desarrollo fluido de los procesos de enseñanza junto con el proceso de aprendizaje, guiando a los estudiantes y familias, garantizando la calidad de educación de acuerdo a sus características y necesidades.

Y por último se tiene a la **Gestión comunitaria:** se define como la convivencia escolar dentro de la educación básica, rechazando totalmente cualquier forma de violencia y discriminación, aprovechando las oportunidades, desarrollando adecuadamente la educación sexual, la integración de las familias y el fortalecimiento de los principios de protección y la eliminación de riesgos.

Farfán (2017), manifestó que la gestión escolar viene a ser la agrupación de actividades que desempeñan las personas involucradas dentro de una comunidad educativa, desgranándose tareas, generando un ambiente adecuado para el desarrollo educativo de los estudiantes y lograr el cumplimiento de sus objetivos. Por tal motivo es que la gestión escolar es una herramienta que responde a los intereses y necesidades de una institución educativa.

Paredes (2016), menciona también que la gestión educativa son decisiones que se toman para obtener los objetivos deseados, donde la parte directiva incita al logro pedagógico en la institución educativa. Existen acciones de índole organizacional, donde se puede ver la organización de la comunidad para que exista una adecuada enseñanza dentro de la institución. Agregó también que la parte pedagógica, es imprescindible lograr un buen desempeño de los estudiantes y el desarrollo profesional de cada docente de aula, dentro de lo administrativo menciona que viene a ser el uso correcto de los recursos para un buen desempeño institucional.

INEE (2018), se refirió a los acuerdos de la gestión educativa las cuales son: (a) El avance de los alumnos en su formación, debiendo tener mejores resultados que años anteriores. (b) Control de los estudiantes mediante los sistemas educativos, como la matrícula, controlar las asistencias dentro del SIAGIE para evitar las pérdidas de año. (c) El cumplimiento de la calendarización, igualmente las sesiones, el día del logro y el cumplimiento de la jornada laboral por parte de todos los miembros de la institución. (d) El monitoreo constante en lo pedagógico y la realización de las reuniones de interaprendizaje, (e) Gestión de la convivencia escolar, habla de las normas y jornada con los padres de familia.

Deming (1989), menciona que la gestión educativa es el sistema que representa a la institución, con motivo de cubrir todas las necesidades de los alumnos tanto internos como externos, de esa forma es que existe una contribución a la demanda tanto cuantitativa y cualitativa. Además, propone la ejecución de un sistema de conocimiento profundo, donde menciona que ningún directivo puede hacer una mejora en la calidad de educación, si no ve la institución como una red de procesos.

Toledo, Castillo, Montecinos y Briceño (2020) hacen mención de la gestión educativa como un grupo de hechos que logran dar solución a diferentes problemas de la institución. También hace mención que la gestión educativa permite coordinar planes con todos los miembros pertenecientes de la institución, logrando que se desarrollen mejores sesiones pedagógicas. Muchos confunden el termino de gestión con la administración y pues como lo define Fierro y Carbajal (2019), la administración y la gestión, son términos diferentes, ya que la administración es

orientar y capacitar a los subordinados, mientras que la gestión educativa permite dar solución mediante los recursos y estrategias que esta tiene para obtener una mejor educación.

Por otro lado, la variable C.S.E. se consideró a la UNESCO (2008), donde este autor describe la calidad de servicio educativo como el desarrollo de los estudiantes para que logren capacidades generando cambio dentro de la sociedad, llevando a que la educación sea más equitativa e inclusiva, permitiendo tener objetivos más desafiantes para que logren trabajar e integrarse de la manera más correcta a la sociedad. Un factor también importante es la convivencia y el ambiente dentro de la institución, pues al tener un ambiente discontinuo hace que el aprendizaje de los alumnos no sea el más adecuado, interfiriendo en su desarrollo académico.

Se logra entender que la calidad de servicio por este autor, hace mención a que existen muchos factores que involucran la calidad de servicio educativo, pues se tiene claro a que se quiere llegar con la educación, es por ello que la UNESCO (2008), logra identificar cinco dimensiones que permiten valorar la C.S.E. en las instituciones, las cuales son:

Eficiencia: se refiere a los recursos que se utilizaron para llegar a cumplir los objetivos, está referida también al manejo financiero para gestionar de la menor manera la institución haciendo uso de sus recursos.

Eficacia: es el logro de cumplir los objetivos, dentro de la educación es igualdad de distribuir el aprendizaje, por ello está claramente relacionado con el cumplimiento de objetivos académicos de los estudiantes, sin tener diferencias sociales y con las mismas posibilidades de oportunidad.

Equidad: todos los estudian tengan los mismos niveles de aprendizaje, obteniendo cultura, conocimientos y las condiciones que permitan el desarrollo de sus competencias, logrando que al culminar ejerzan la profesión que ellos decidan.

Pertinencia: es la inclusión de todas las personas con igualdad, legitimidad, respetando y valorando. La educación debe ser igual para todos, vengan de distintas clases sociales o culturas, con distintas capacidades u objetivos, esto con

el fin de integrarse a la sociedad, siendo autónomos, disponiendo de su libertad incluyendo se su propia identidad.

Relevancia: es la intención de condicionar las decisiones con respecto a la enseñanza y evaluación, la relevancia dentro de la educación debe ser enfocada en la forma de aprendizaje, el experimentar y poder conocer distintas realidades, ya que los derechos humanos como la libertad vienen a ser derechos indispensables que tienen todas las personas.

La teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) con el modelo SERVQUAL, donde este modelo describe la C.S.E. como la diferencia entre la percepción y la expectativa, quiere decir que debe haber un balance mayor para la percepción, lo que de manera automática genera una superación de las expectativas, además menciona factores que condicionan la expectativa de los usuarios como, las opiniones y recomendaciones de su entorno, las necesidades de cada persona, las experiencias que ya tuvo la persona previamente y las comunicaciones externas que haga la institución. Las cinco dimensiones que identifican estos autores son las siguientes: Fiabilidad: es cumplir el servicio indicado de manera concisa y segura. Responsabilidad: accesibilidad para ayudar a las personas a resolver conflictos y promover el servicio que brindan. Seguridad: es contar con los conocimientos y habilidades para lograr demostrar confianza y credibilidad de ellos mismos. Empatía: es tener una atención individualizada y generosa a los clientes y por último Tangible: viene a ser la percepción de las instalaciones, el personal, los equipos y los materiales a utilizar.

Pérez (2016), manifestó que para alcanzar la calidad de servicio educativo los procesos directivos deben cubrir las exigencias de las personas y de la comunidad estudiantil. De igual manera agregó la importancia que es generar recursos que permitan aprovechar su uso de manera adecuada cultivando una educación equitativa y eficaz. Si se observa que los alumnos pueden afrontar distintos desafíos, se puede llegar a la conclusión de que la calidad educativa fue eficiente y se logrará tener alumnos competentes. Si, por lo contrario, se ve a un alumno que no tiene éxito en superar obstáculos, se puede decir que el alumno, fue parte de un sistema educativo debajo nivel deficiente. Holz (2016) según la OREALC define 5 dimensiones de la calidad educativa: La eficacia y eficiencia,

pertinencia, equidad y relevancia, estas cinco características hacen que la calidad educativa tenga un nuevo valor, pues potencia la enseñanza en las instituciones educativas, también es necesario realizar tener métodos de gestión que se acoplan a lo mencionado, todo eso con el fin de tener en los alumnos un buen desarrollo educativo.

Quintana (2018), menciona que en todas las instituciones se debe considerar a los estudiantes como el punto de eje, pues de esa forma es que habrá mayor atención, dentro de los límites establecidos para las necesidades básicas dentro de la educación. De la manera en que su institución cumple con las normas de que establece que establece el MINEDU, es derecho del alumno también recibir calidad educativa. Boderó (2014), expone que se debe adecuar la gestión ejecutada hacia la calidad educativa con respecto a los requerimientos de los estudiantes, de igual manera la labor del docente debe garantizar condiciones favorables para que los estudiantes realicen sus actividades educativas, se puedan desarrollar para la educación superior

De acuerdo a Gutiérrez y Gajardo (2018), la calidad educativa lo define como una función de progreso de partes de la educación, es decir que, es como una función para mejorar el desarrollo académico de los estudiantes, para ello es importante la implementación de cuatro procesos los cuales son: materiales y métodos educativos; la organización estudiantil; la infraestructura de las I.E.; y la capacidad profesional de los docentes y directivos.

Jimenez (2019), incorpora factores de calidad en la educación, la pertinencia social y el personal, la autoestima, la sociedad, las políticas y las administraciones dentro de la educación, factores que pueden mejorar la calidad de educación, bajo la supervisión de principios como motivo de desarrollo, mejores tecnologías de información y comunicación entre alumnos, factores que con un buen desarrollo de estrategias permite mejorar la educación. De la misma manera García, Juárez y Salgado (2018). Dan a conocer que las leyes de la educación hacen mención que la calidad es obtener información de útil, para que los niños y/o adolescentes logren superar los desafíos que vienen de la mano con la vida, de igual manera que ayuda en ser mejores dentro de la ciudadanía.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. *Tipo de investigación*

La investigación que se presentó estuvo enmarcada en el enfoque cuantitativo, por ende, este enfoque Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que se emplea distintos procesos de medición y procesos de cuantificación, por ello dentro de este enfoque es indispensable la aplicación del análisis estadístico.

De la misma manera la presente investigación fue aplicada, donde Creswell, J. W. y Creswell, J. D. (2017), menciona que la finalidad de una investigación aplicada es generar conocimiento a través de una aplicación directa, además que este viene a ser un proceso que transforma el conocimiento teórico proveniente de conceptos de la investigación básica. Menciona también que esta investigación tiene una forma peculiar de analizar los fenómenos de la realidad, pues aplica los descubrimientos con el fin de generar mejoras y seguir el desarrollo de nuevas estrategias, creando e innovando.

El método empleado fue el hipotético – deductivo, en donde Guanipa (2010), dice que consiste en esclarecer si existe la verdad o falsedad en la hipótesis, por lo que implica realizar de manera más rigurosa un examen, de la misma forma el método tiene un carácter intuitivo debido a que no existen formulaciones lógicas.

3.1.2. *Diseño de investigación*

El diseño fue no experimental, Arias y Covinos (2021), menciona que este diseño realiza la descripción de los fenómenos dentro del mismo ambiente a través de la observación, sin ninguna variación o manipulación de las variables. También tendrá un alcance de nivel correlacional – causal, donde Cauas (2015), hace mención que estos estudios son utilizados para determinar la relación entre dos o más variables, es por ello que se trata de conocer cómo es que los cambios de la variable modifican valores de una segunda variable.

De igual forma fue de corte transversal, pues como mencionan Arias y Covinos (2021), los datos que se recolectarán tienen un plazo de tiempo y

donde la intención es describir las variables en estudio luego analizarlas en su incidencia e interrelación dentro de ese tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

En la investigación, se contó con la variable independiente Gestión educativa (G.E.), donde se dan las siguientes definiciones:

Definición conceptual: MINEDU (2021), en su Resolución Ministerial N°263, describe la Gestión Escolar cómo la agrupación de procesos y estrategias que tienen como objetivo el desarrollar integralmente a los estudiantes, para lograr obtener el acceso a la educación básica hasta lograr un desarrollo educativo continuo, mediante la gestión pedagógica, la gestión operativa y la gestión de bienestar escolar.

Definición operacional: la variable G.E., se midió mediante los niveles: Malo (28-56), Regular (57-84), Bueno (85-112), Muy Bueno (113-140), además de ello, la variable estuvo conformada por cuatro dimensiones, las cuales son: A) Gestión estratégica: viene a ser el desarrollo de los propósitos educativos claros de la Institución Educativa, donde a partir de ello se realizan los objetivos y metas. Esta gestión también busca lograr una integración entre las oportunidades y necesidades de todas las comunidades educativas y de las Instituciones Educativas. B) Gestión Administrativa: es una actividad de soporte que genera la operatividad de las Instituciones, permitiendo que las actividades comunitarias, pedagógicas y estratégicas se efectúen de manera efectiva y fluida, sin ello no se podría cumplir con los objetivos planteados dentro del mediano ni largo plazo. C) Gestión pedagógica: es la gestión de las actividades que permiten el desarrollo fluido de los procesos de enseñanza de la mano de los procesos de aprendizaje, guiando a los niños y familias en el marco del Currículo Nacional de la Educación Básica, garantizando la calidad de educación de acuerdo a sus características y necesidades. D) Gestión comunitaria: se define como la convivencia escolar dentro de la educación básica, rechazando totalmente cualquier forma de violencia y discriminación, aprovechando las oportunidades, desarrollando adecuadamente la educación sexual, la integración de las familias y el fortalecimiento de los principios de protección y la eliminación de riesgos.

Indicadores: En cuanto a la variable G.E. se consideraron las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores: A) Gestión estratégica, sus

indicadores son: Organización de la Institución, cultura propia, mejoramiento institucional y visión y misión; B) Gestión Administrativa, sus indicadores son: Recursos humanos, materiales didácticos y supervisión de funciones; C) Gestión Pedagógica, sus indicadores son: practica pedagógica, proceso de enseñanza y aprendizaje, formación educativa y evaluación de estudiantes; D) Gestión Comunitaria, sus indicadores son: entorno de la escuela, organización con la comunidad, manual de convivencia y proyecto educativo.

Escala de medición: se empleó la escala ordinal, con el fin de establecer la diferencia entre variables

De la misma manera se tuvo a la variable dependiente que viene a ser la Calidad de servicio educativo (C.S.E.), donde se dan las siguientes definiciones

Definición conceptual: UNESCO (2008), describe la calidad de servicio educativo como el desarrollo de los estudiantes para que logren capacidades generando cambio dentro de la sociedad, llevando a que la educación sea más equitativa e inclusiva, permitiendo tener objetivos más desafiantes para que logren trabajar e integrarse de la manera más correcta a la sociedad. Un factor también importante es la convivencia y el ambiente dentro de la institución, pues al tener un ambiente discontinuo hace que el aprendizaje de los alumnos no sea el más adecuado, interfiriendo en su desarrollo académico.

Definición operacional: la variable C.S.E., se midió mediante los niveles: Malo (35-70), Regular (71-105), Bueno (106-140), Muy Bueno (141-175), además de ello, la variable estuvo conformada por cinco dimensiones, las cuales fueron: A) Eficiencia: se refiere a los recursos que se utilizaron para llegar a cumplir los objetivos, está referida también al manejo financiero para gestionar de la menor manera la institución haciendo uso de sus recursos. B) Eficacia: cumplimiento de los objetivos, dentro de la educación es igualdad de distribuir el aprendizaje, por ello está claramente relacionado con el cumplimiento de objetivos académicos de los estudiantes, sin tener diferencias sociales y con las mismas posibilidades de oportunidad. C) Equidad: todos los estudiantes tengan los mismos niveles de aprendizaje, obteniendo cultura, conocimientos y las condiciones que permitan el desarrollo de sus competencias, logrando que al culminar ejerzan la profesión que ellos decidan. D) Pertinencia: es la inclusión de todas las personas sin desigualdad, con legitimidad, respetando y valorando. La educación debe ser igual para todos,

vengan de distintas clases sociales o culturas, con distintas capacidades u objetivos, esto con el fin de integrarse a la sociedad, siendo autónomos, disponiendo de su libertad incluyendo se su propia identidad. E) Relevancia: es la intención de condicionar las decisiones con respecto a la enseñanza y evaluación, la relevancia dentro de la educación debe ser enfocado en la forma de aprendizaje, el experimentar y poder conocer distintas realidades, ya que los derechos humanos como la libertad vienen a ser derechos indispensables que tienen todas las personas.

Indicadores: En cuanto a la variable C.S.E. se consideraron las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores: A) Eficacia, sus indicadores son: comunicación efectiva, integración de padres de familia y logro de objetivos; B) Eficiencia, sus indicadores son: publicación de horario, atención pertinente, solución de conflicto de estudiantes y absolución de quejas y sugerencias; C) Equidad, sus indicadores son: enseñanza equitativa, acceso democrático y resolución de problemas equitativamente; D) Pertinencia, sus indicadores son: autonomía de gestión, desarrollo sostenible y diversidad de cultura; E) Relevancia, sus indicadores son: principios de funcionamiento, formación educativa y capacidad de análisis de información.

Escala de medición: se empleó la escala ordinal, con el fin de establecer la diferencia entre variables.

3.3. Población y muestreo

3.3.1. Población

INEI (2017), la población censal es la contabilidad del total de habitantes pertenecientes a Perú, sin ninguna omisión a cualquier persona. La población censal que tuvo esta investigación estuvo conformada por 120 padres de familia, pertenecientes a la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” que es encuentra dentro de la ciudad de Huaraz.

3.3.2. Muestreo

Como describe Vásquez (2017), el muestreo probabilístico es utilizado cada vez que la totalidad de los elementos de la población tienen la misma opción y probabilidad de poder ser seleccionados para el estudio. En la investigación se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple, que se

caracteriza por tener la misma probabilidad de ser seleccionado para ser parte del estudio.

3.3.3. Unidad de análisis

Padres de familia que pertenecieron a la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Meneses (2016), expresa que la encuesta viene ser un conjunto de procesos organizados para la elaboración de su diseño, para lograr recolectar datos. La investigación usó la técnica de la encuesta.

3.4.2. Instrumento

Hernández y Duana (2020), definen el cuestionario como una herramienta y/o instrumento que es utilizado para la recolección de información, para que puedan ser utilizados dentro de una investigación con el único objetivo de conocer la grandeza del fenómeno de estudio. Dentro de la investigación se usaron dos cuestionarios, una para cada variable.

Ficha técnica de la variable G.E.

Nombre: Cuestionario de G.E.

Autor: Rodríguez Alberto Heimer Maycol

Dimensiones:

- Gestión Estratégica
- Gestión Administrativa
- Gestión Pedagógica
- Gestión Comunitaria

Baremos:

- Muy bueno (113-140)
- Bueno (85-112)
- Regular (57-84)
- Malo (28-56)

Ficha técnica de la variable C.S.E

Nombre: Cuestionario de C.S.E

Autor: Rodríguez Alberto Heimer Maycol

Dimensiones:

- Eficacia
- Eficiencia
- Equidad
- Pertinencia
- Relevancia

Baremos:

- Muy bueno (141-175)
- Bueno (106-140)
- Regular (71-105)
- Malo (35-70)

3.4.3. Validez

Medina y Verdejo (2020), expresan que la validez es la facultad que tiene un instrumento de medir de manera adecuada y significativa las características de las variables permitiendo que se empleen en las conclusiones basándose en los estudios. Con el fin obtener la validez del instrumento se aplicó el tipo de contenido que es a través de tres juicios de expertos cuyo resultado para el cuestionario fue de aplicable.

3.4.4. Confiabilidad

Dihigo (2021), expresa que la confiabilidad se da cuando se aplica un instrumento en distintas oportunidades y repetitivas veces al mismo sujeto u objeto, logrando tener iguales resultados. Para lograr obtener la confiabilidad se utilizó una muestra piloto de 15 padres de familia y posteriormente se aplicó la estadística de Coeficiente Alfa de Cronbach, donde Ventura (2018), menciona que el Alfa de Cronbach solo necesita de una aplicación del instrumento para que logre producir valores que van desde el cero y el uno. Donde se obtuvo un resultado de 0.89 para el cuestionario de G.E. y así mismo para el cuestionario de C.S.E teniendo un valor de 0.88. De acuerdo a ello la confiabilidad para ambas variables se interpreta que el cuestionario es

confiable y de acuerdo a la tabla de valores los cuestionarios se encuentran en el nivel de fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para poder realizar el desarrollo de la investigación se tuvo que analizar la realidad problemática, posteriormente se hizo la búsqueda de los antecedentes sobre las variables y el tema investigado, además de ello se buscaron fundamentos teóricos y científicos para el aspecto teórico de la investigación. Posterior a ello, se realizó y se realizó una solicitud dirigido al Director de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” perteneciente a la ciudad de Huaraz, donde se solicitó la autorización para realizar el desarrollo de la investigación dentro de la I.E. Luego se realizaron las coordinaciones con el Director para la aplicación de la encuesta de forma física, para obtener la recolección de información necesaria. Los datos recogidos de las encuestas, fueron procesados en el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación, para analizar los datos se hizo mediante la estadística descriptiva, para que puedan ser procesados dándonos a conocer diferentes tablas de frecuencia. También se usaron programas estadísticos que ayudaron a procesar los datos obtenidos, logrando tener una visualización adecuada de los resultados. De acuerdo a la estadística inferencial, se usó para determinar la prueba de hipótesis el estadístico de regresión ordinal para poder contrastar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se encuentra bajo el CODIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO con el N° 0126-2017/UCV, se tiene la autorización de la I.E. para poder utilizar el nombre y realizar los cuestionarios para su aplicación, en cuanto a las respuestas que se obtendrán no habrá manipulación alguna para favorecer al investigador ni para la I.E. de estudio. Por lo tanto, se respetará la integridad e identidad de las personas que sean encuestadas ya que no se registrarán datos personales en las encuestas. Se dará un trato adecuado a las personas encuestadas, explicando rigurosamente los pasos a seguir para que contesten las preguntas y además mencionándoles que

las respuestas serán netamente confidenciales y que el resultado que se obtendrá será solo para temas de estudio, también se les comentará que toda la información será analizado y evaluado por el programa Turnitin, que dirá que la investigación es verás.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Gestión Educativa

En la tabla 1, se aprecia que el 39,2% de las personas encuestadas mencionan que la G.E. en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" - Huaraz, 2022 tiene un nivel bueno y de la misma forma el 60,8% de las personas encuestadas mencionan que el nivel de G.E. en la I.E. es muy bueno. Por lo que, se llega a la conclusión que gran parte de las personas encuestadas consideran que la Gestión Educativa con la que cuenta la I.E. es muy buena.

Tabla 1

Distribución de Frecuencia de la Gestión Educativa

Valido	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje Valido
1	Malo	28 - 56	0	0 %
2	Regular	57 - 84	0	0 %
3	Bueno	85 - 112	47	39,2 %
4	Muy Bueno	113 - 140	73	60,8 %
Total			120	100 %

Nota. Resultados del cuestionario de Gestión Educativa, aplicado a los padres de familia.

De acuerdo a la tabla 2, con respecto a sus dimensiones de la Gestión Educativa, el porcentaje con mayor valor es el nivel muy bueno con 61,7% de la dimensión Gestión administrativa, seguidamente de la Gestión estratégica en el nivel muy bueno con un valor de 58,3%, con el mismo valor la Gestión comunitaria en el nivel bueno, mientras que la dimensión Gestión pedagógica en el nivel bueno tiene un valor de 52,5%. Los resultados obtenidos, dan evidencia que las dimensiones en mención tienen mayor influencia en la I.E., por lo tanto, estas influyen de manera positiva en la calidad de educación dentro de la I.E.

Tabla 2*Distribución de Frecuencia de las Dimensiones de Gestión Educativa*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje Valido
Gestión Estratégica	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	50	41,7 %
	Muy Bueno	29 – 35	70	58,3 %
Gestión Administrativa	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	46	38,3 %
	Muy Bueno	29 – 35	74	61,7 %
Gestión Pedagógica	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	63	52,5 %
	Muy Bueno	29 – 35	57	47,5 %
Gestión Comunitaria	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	70	58,3 %
	Muy Bueno	29 – 35	50	41,7 %

Nota. Resultados del cuestionario de Gestión Educativa, aplicado a los padres de familia.

Calidad de servicio educativo

De acuerdo a la tabla 3, se aprecia que el 91,7% de los encuestados mencionan que la C.S.E. en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" - Huaraz, 2022 tiene un nivel muy bueno y que solo el 8,3% de las personas encuestadas mencionan que el nivel de C.S.E en la I.E. es bueno. Por lo que, se llega a la conclusión que gran parte de los encuestados consideran que la calidad educativa que brinda la I.E. es muy buena.

Tabla 3*Distribución de Frecuencia de la Calidad de Servicio Educativo*

Valido	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje Valido
1	Malo	35 – 70	0	0 %
2	Regular	71 – 105	0	0 %
3	Bueno	106 – 140	10	8,3 %
4	Muy Bueno	141 – 175	110	91,7 %
Total			120	100 %

Nota. Resultados del cuestionario de C.S.E., aplicado a los padres de familia.

De acuerdo a la tabla 4, con respecto a sus dimensiones de la C.S.E., el porcentaje con mayor valor es el nivel muy bueno con 83,3% de la dimensión Equidad, seguidamente de la dimensión Relevancia en el nivel muy bueno con un valor de 81,7%, la dimensión Eficacia en el nivel muy bueno obtuvo un valor de 68,3%; mientras que la dimensión Eficacia en el nivel muy bueno tiene un valor de 67,5% y por último la dimensión Pertinencia en el nivel muy bueno obtuvo un valor de 54,2%. Los resultados obtenidos, dan evidencia que las dos primeras dimensiones en mención tienen mayor influencia para tener una mejor calidad de educación dentro de la I.E.

Tabla 4

Distribución de Frecuencia de las Dimensiones de la Calidad de Servicio Educativo

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje Valido
Eficacia	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	38	31,7 %
	Muy Bueno	29 – 35	82	68,3 %
Eficiencia	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	39	32,5 %
	Muy Bueno	29 – 35	81	67,5 %
Equidad	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	20	16,7 %
	Muy Bueno	29 – 35	100	83,3 %
Pertinencia	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	55	45,8 %
	Muy Bueno	29 – 35	65	54,2 %
Relevancia	Malo	7 – 14	0	0 %
	Regular	15 – 21	0	0 %
	Bueno	22 – 28	22	18,3 %
	Muy Bueno	29 – 35	98	81,7 %

Nota. Resultados del cuestionario de C.S.E., aplicado a los padres de familia.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Bondad de ajustes

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste de la Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022

Gestión Educativa en:	Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Calidad de Servicio Educativo	Pearson	,020	2	1,000
	Desviación	,041	2	1,000
Eficacia	Pearson	6,981	2	,808
	Desviación	12,936	2	,298
Eficiencia	Pearson	,106	2	1,000
	Desviación	,193	2	1,000
Equidad	Pearson	,958	2	1,000
	Desviación	1,633	2	,000
Pertinencia	Pearson	2,376	2	,999
	Desviación	3,707	2	,988
Relevancia	Pearson	1,068	2	1,000
	Desviación	1,516	2	1,000

En cuanto a la prueba de la G.E. en la C.S.E., se observa en la tabla 5 que $p: 1,000 > \alpha: 0,05$, esto indica que el modelo se ajusta a los datos de análisis, siendo así de la misma forma con las demás dimensiones: eficacia, eficiencia, equidad, pertinencia y relevancia, lo que significa que, si existe la influencia de una variable a la otra, además se puede decir que el modelo se puede aplicar para el análisis de los datos.

4.2.2. Prueba de variabilidad

Tabla 6

Prueba de variabilidad de la Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022

Gestión Educativa en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Calidad de Servicio Educativo	,368	,844	,801
Eficacia	,290	,664	,596
Eficiencia	,361	,828	,781
Equidad	,354	,810	,761
Pertinencia	,342	,784	,730
Relevancia	,354	,811	,762
Total			120

De acuerdo a la tabla 6, en la prueba de variabilidad, se puede apreciar la dependencia en cuanto a porcentaje de la G.E. y la C.S.E., en donde el resultado obtenido del coeficiente de Nagelkerke de la variabilidad de la C.S.E. se debe al 84,4% de la G.E. De la misma manera, la variabilidad de la eficacia depende del 66,4% de la Gestión Educativa, la variabilidad de la eficiencia fue de 82,8% de la Gestión Educativa, la variabilidad de la equidad fue de 81% de la Gestión Educativa, la variabilidad de la dimensión pertinencia fue de 78,4% de la Gestión Educativa, la variabilidad de la dimensión relevancia fue de 81.1% de la Gestión Educativa.

4.2.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general: Determinar la incidencia de la G.E. en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

Hipótesis alterna: Existe incidencia de la G.E. en la C.S.E en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

Hipótesis nula: No existe incidencia de la G.E. en la C.S.E en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

Tabla 7

Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2_AGRUP = 3]	-2,244	,398	31,861	1	,000	-3,023	-1,465
Ubicación	[V1_AGRUP=3]	,442	,717	,380	1	,538	-,963	1,847
	[V1_AGRUP=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

El objetivo general fue: determinar la incidencia de la G.E. en la C.S.E de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; y de acuerdo a los resultados de la tabla 7, se evidencia que la G.E. incide notoriamente en la C.S.E., pues de acuerdo al margen de Wald de 31,861 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la G.E. tiene una incidencia significativa en la C.S.E, por ello se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Prueba de Hipótesis específica 1:

Hipótesis alterna: Existe incidencia de la G.E. en la C.S.E en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

Hipótesis nula: No existe incidencia de la G.E. en la C.S.E en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

Tabla 8

Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión estratégica en la Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2_AGRUP = 3]	-2,565	,464	30,545	1	,000	-3,475	-1,655
Ubicación	[D1V1_AGRUP=3]	-,368	,662	,309	1	,578	-1,664	,929
	[D1V1_AGRUP=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

El objetivo específico 1 fue: determinar la incidencia de la gestión estratégica en la C.S.E. de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; en los resultados de la tabla 8, se evidencia que la Gestión estratégica de acuerdo al margen de Wald de 30,545 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión estratégica tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Prueba de Hipótesis específica 2:

Hipótesis alterna: Existe incidencia de la gestión administrativa en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

Hipótesis nula: No existe incidencia de la gestión administrativa en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

Tabla 9

Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión administrativa en la Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2_AGRUP = 3]	-2,428	,426	32,496	1	,000	-3,262	-1,593
Ubicación	[D2V1_AGRUP=3]	-,076	,675	,013	1	,910	-1,399	1,246
	[D2V1_AGRUP=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

El objetivo específico 2 fue, determinar la incidencia de la gestión administrativa en la C.S.E. de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; en los resultados de la tabla 9, se evidencia que la Gestión administrativa de acuerdo al margen de Wald de 32,496 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión administrativa tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Prueba de Hipótesis específica 3:

Hipótesis alterna: Existe incidencia de la gestión pedagógica en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022.

Hipótesis nula: No existe incidencia de la gestión pedagógica en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022.

Tabla 10

Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión pedagógica en la Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2_AGRUP = 3]	-2,342	,468	25,015	1	,000	-3,260	-1,424
Ubicación	[D3V1_AGRUP=3]	,109	,661	,027	1	,869	-1,186	1,404
	[D3V1_AGRUP=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

El objetivo específico 3 fue, determinar la incidencia de la gestión pedagógica en la C.S.E. de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; en los resultados de la tabla 10, se evidencia que la Gestión pedagógica de acuerdo al margen de Wald de 25,015 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión pedagógica tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Prueba de Hipótesis específica 4:

Hipótesis alterna: Existe incidencia de la gestión comunitaria en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022.

Hipótesis nula: No existe incidencia de la gestión comunitaria en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022.

Tabla 11

Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión comunitaria en la Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2_AGRUP = 3]	-1,815	,408	19,838	1	,000	-2,614	-1,016
Ubicación	[D4V1_AGRUP=3]	1,291	,717	3,239	1	,072	-,115	2,696
	[D4V1_AGRUP=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

El objetivo específico 4 fue, determinar la incidencia de la gestión comunitaria en la C.S.E. de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; en los resultados de la tabla 11, se evidencia que la Gestión comunitaria de acuerdo al margen de Wald de 19,838 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión comunitaria tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H0 y se acepta la H1.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general el cual fue determinar la incidencia de la G.E. en la C.S.E en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" – Huaraz, 2022; de acuerdo a la tabla 1, se realizó el análisis descriptivo donde el 39,2% de las personas encuestadas mencionan que la G.E. en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" tiene un nivel bueno y que el 60,8% de las personas encuestadas mencionan que el nivel de Gestión Educativa en la I.E. es muy bueno, de la misma manera se observó en la tabla 3 que el 91,7% de los encuestados mencionan que la C.S.E. en la I.E. tiene un nivel muy bueno y que solo el 8,3% de los encuestados mencionan que el nivel de C.S.E. en la I.E. es bueno. Por ello, se llega a la conclusión de que la gran parte de las personas encuestadas consideran que la calidad educativa que brinda la I.E. es muy buena.

De acuerdo al análisis inferencial realizado, se evidencia que en la prueba de hipótesis se obtuvo una significancia de 0,000; siendo este menor al 0,05; demostrando de tal manera que la G.E. tiene una incidencia significativa en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 "Señor de los Milagros" – Huaraz, 2022.

Estos resultados obtenidos, tienen similitud con lo mencionado por Álvaro (2020), en donde después de procesar sus datos y obtener sus resultados mencionando que, hay relación entre sus variables Gestión Escolar y la Calidad Educativa, pues la relación se encuentra entre moderada y fuerte, también se obtuvo una correlación positiva, por lo que se puede decir que, al tener más respuestas positivas en cuanto a la gestión educativa, se tendrá mejores opiniones en cuanto a la calidad de la educación.

También, de acuerdo a los resultados, tienen semejanza con el estudio que realizó Canchaya (2019), es su tesis de maestría, conformado por una población de 160 padres, donde menciona que su variable G.E. y satisfacción de calidad, obtuvieron una relación positiva fuerte, obteniendo una correlación de $Rho=0,799$, donde se afirmó que tiene una ubicación positiva fuerte y también obtuvo un nivel de significancia del 0,01.

En ese sentido, esos resultados pueden ser contrastados por MINEDU (2021), en su Resolución Ministerial N°263, donde describe la Gestión Escolar

como una serie de procesos como de estrategias que tienen como objetivo el desarrollo integral de los estudiantes, para lograr obtener el acceso a una educación básica hasta el desarrollo de todo su proceso educativo, mediante diferentes estrategias que permitan tener una calidad educativa de un nivel muy bueno, así mismo se contrasta también con UNESCO (2008), donde describe la C.S.E. como el desarrollo de los estudiantes para que logren capacidades generando cambio dentro de la sociedad, llevando a que la educación sea más equitativa e inclusiva, permitiendo tener objetivos más desafiantes para que logren trabajar e integrarse de la manera más correcta a la sociedad.

Del mismo modo, en cuanto al primer objetivo específico que es determinar la incidencia de la gestión estratégica en la C.S.E. de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; se pudo saber que el 41,7% de los encuestados identifican que la gestión estratégica en la I.E. se encuentra en un nivel bueno de aceptación, mientras que un 58,3 %, mencionó que se encuentran en un nivel Muy Bueno. Por ello es que se necesita saber la incidencia de la gestión estratégica en la C.S.E., en ese sentido, pues de acuerdo al margen de Wald de 31,861 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la G.E. tiene una incidencia significativa en la C.S.E, por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Estos resultados obtenidos, tienen similitud con lo mencionado por Arjona, Lira y Maldonado (2022), donde presentó una población de 115 I.E. La investigación menciona que existe un impacto de la variable de gestión dentro de la calidad educativa, por lo tanto, es aceptada la primera hipótesis obteniendo un nivel de significancia de 0.009. Con el objetivo de tener una educación de calidad, es necesario la integración y control de procesos que permitan la obtención de las metas deseadas. El estudio tiene un enfoque en la aportación de los procesos, los cuales tienen que estar en línea con la planeación estratégica.

También, los resultados obtenidos tienen semejanza con el estudio que realizó Rea (2019), en donde presentó una población censal de 67 docentes del nivel primaria y secundaria, la investigación menciona que existe una relación significativa entre ambas variables (Gestión educativa y calidad del servicio), donde se obtuvo una significancia de $p= ,000$; así mismo se obtuvo el coeficiente de Rho de Spearman = ,842.

En ese sentido, esos resultados pueden ser contrastados por Deming (1989), donde ha mención que la gestión educativa es el sistema que representa a la institución, con el objetivo de satisfacer las diferentes necesidades de los alumnos tanto internos como externos, de esa forma es que existe una contribución a la demanda tanto cuantitativa y cualitativa. Además, propone la ejecución de un sistema de conocimiento profundo, donde menciona que ningún directivo puede hacer una mejora en la calidad de educación, si no ve la institución como una red de procesos, por ello una gestión estratégica en el proceso de implementación de mejora educativa es vital para conocer los pasos a seguir para concretar una planificación adecuada.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual es determinar la incidencia de la gestión administrativa en la C.S.E. de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; se pudo saber que el 38,3 % de los padres de familia identifican que la gestión administrativa en la I.E. se encuentra en un nivel bueno de aceptación, mientras que un 61,7 % mencionó que se encuentran en un nivel Muy Bueno. Por ello es que se necesita saber la incidencia de la gestión administrativa en la C.S.E., en ese sentido, de acuerdo a los resultados del análisis inferencial donde se evidencia que el margen de Wald de 32,496 y y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión administrativa tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Estos resultados obtenidos, tienen similitud con lo mencionado por Guillermo (2021), donde presentó una población de 112 universidades con una muestra de 32 universidades. La investigación menciona que la evaluación coordinada por la CONEAU, favorece la calidad educativa, puesto que no se encuentra ninguna normativa que impida el incumplimiento de la mejorar la calidad en la educación de las universidades. La CONEAU presenta procedimientos administrativos que no impiden el desarrollo educativo en las instituciones y/o universidades, pues la gestión que implementa esta entidad, tiende a brindar facilidades permitiendo que las gestiones administrativas no sean un dolor de cabeza dentro de las I.E.

También, los resultados obtenidos tienen semejanza con el estudio que realizó Arana y Gutiérrez (2021), donde su población fue de 41 docentes del distrito de Ayacucho. La investigación menciona que, la variable gestión y calidad de

educativa tienen una relación significativa dentro de la Institución del distrito de Ayacucho, igualmente se obtuvo un valor de 0,729, donde se obtiene una buena correlación, contando con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado, menciona también que los procedimientos administrativos con las que cuentan en la I.E. son eficaces, pues los tramites documentarios y documentos solicitados son resueltos y elevados a las entidades solicitantes correspondientes y el desarrollo de las labores dentro de la I.E. están debidamente establecidas, cumpliendo con cada una con su labor.

En ese sentido, esos resultados pueden ser contrastados por la INEE (2018), quien se refirió a los acuerdos de la gestión educativa las cuales son: (a) El avance de los alumnos en su formación, debiendo tener mejores resultados que años anteriores. (b) Control de los estudiantes mediante los sistemas educativos, como la matrícula, controlar las asistencias dentro del SIAGIE para evitar las pérdidas de año. (c) El cumplimiento de la calendarización, igualmente las sesiones, el día del logro y el cumplimiento de la jornada laboral por parte de todos los miembros de la institución. (d) El monitoreo constante en lo pedagógico y la realización de las reuniones de interaprendizaje, (e) Gestión de la convivencia escolar, habla de las normas y jornada con los padres de familia. Los procesos administrativos es parte fundamental de las gestiones educativas, pues permiten tener el control y el buen funcionamiento de las actividades dentro de las instituciones educativas.

Con respecto al tercer objetivo específico el cual es determinar la incidencia de la gestión pedagógica y la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; se pudo saber que el 52,5 % de los padres de familia identifican que la gestión pedagógica en la I.E. se encuentra en un nivel bueno de aceptación, mientras que un 47,5 % mencionó que se encuentran en un nivel Muy Bueno. En los resultados se evidencia que la Gestión pedagógica de acuerdo al margen de Wald de 25,015 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión pedagógica tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Por ello es que se necesita saber la incidencia de la gestión pedagógica en la calidad de servicio educativo, en ese sentido, de acuerdo a los resultados del análisis inferencial donde se evidencia que el margen de Wald de 25,015 y

obteniendo un nivel de significancia de $p: 0,000 < \alpha: 0,05$; lo que significa que la Gestión pedagógica tiene una incidencia significativa en la Calidad de servicio educativo, por lo tanto, se acepta la acepta hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Estos resultados obtenidos, tienen similitud con lo mencionado por Aquino (2020), donde contó con una población de 1500 personas. La investigación menciona que existe una escala entre bueno y eficiente obteniendo el 71%, además que el liderazgo y la gestión escolar en la dimensión pedagógica tienen una relación alta positiva y significativa, por lo tanto, se logró decir que al tener mayor liderazgo la gestión educativa tiene una mayor eficiencia en su ejecución obteniendo mejor calidad de educación para las instituciones educativas.

También, los resultados obtenidos tienen semejanza con el estudio que realizó Atencio (2019), donde contó con una población de 60 estudiantes de los tres primeros niveles de educación secundaria. La investigación concluye mencionando la existencia de una relación significativa de ($\rho = +0,609$) entre ambas variables. De acuerdo a los resultados, se logró interpretar que la gestión educativa que se implementa en la Institución logró alcanzar un nivel alto y que con la calidad del servicio educativo hay buena relación, por ello se brinda una educación de calidad hacia los estudiantes. Además, comenta que, la parte pedagógica es importante, pues de ello es que se tiene una línea del cual se debe seguir para el desarrollo efectivo de sesiones de cada grupo.

En ese sentido, esos resultados pueden ser contrastados por Paredes (2016), el cual menciona que la gestión educativa son decisiones que se toman para obtener los objetivos deseados, donde la parte directiva incita al logro pedagógico en la institución educativa. Existen acciones de índole organizacional, donde se puede ver la organización de la comunidad para que exista una adecuada enseñanza dentro de la institución. Agregó también que la parte pedagógica, es imprescindible de para el desempeño de los alumnos y el desarrollo profesional de cada docente de aula, dentro de lo administrativo menciona que viene a ser el uso correcto de los recursos para un buen desempeño institucional.

En referencia al cuarto objetivo específico el cual es determinar la incidencia de la gestión comunitaria y la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; se pudo saber que el 58,3 % de los padres de familia identifican que la gestión comunitaria en la I.E. se encuentra en un nivel bueno de aceptación, mientras que un 41,7 % mencionó que se encuentran en un nivel Muy Bueno. Se evidencia que la Gestión comunitaria de acuerdo al margen de Wald de 19,838 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión comunitaria tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Estos resultados adquiridos, tienen similitud con lo mencionado por Arroyave y Hurtado (2019), que contó con una población finita de 199 estudiantes. La mencionan que el indicador de nivel de C.S.E permite la posibilidad de tomar nuevas estrategias para mejorar el servicio educativo en parámetros de calidad, además que las Instituciones Educativas implementen procesos de autoevaluación para contar con mejores niveles de enseñanza a los estudiantes. Contar con una gestión comunitaria, permite que los problemas dentro y fuera de las instituciones sean resueltos de la mejor manera, pues habrá una mejor coordinación entre los padres de familia y la dirección, constituyendo así una organización sólida que permita el mejor desarrollo educativo de los alumnos.

También, los resultados obtenidos tienen semejanza con el estudio que realizó Quiñones (2018), donde contó con una población de 80 personas. La investigación menciona que se encuentra una relación entre las variables, obteniendo un resultado de muy alta con $rs=0.870$, siendo por tanto directamente proporcional entre ambas variables: gestión y calidad dentro de la I.E.P. Universidad en San Martín de Porres. Dentro de sus dimensiones se encuentra la gestión comunitaria, donde este autor menciona que, al tener un apoyo y una organización con los padres de familia, hace que los estudiantes se sientan más cómodos en las aulas, esto implica que la atención de los alumnos sea más buena para su aprendizaje.

En ese sentido, esos resultados pueden ser contrastados por Gutiérrez y Gajardo (2018), donde menciona que la calidad educativa lo define como una función de progreso de partes de la educación, es decir que, es como una función

para mejorar el desarrollo académico de los estudiantes, para ello es importante la implementación de cuatro procesos las cuales son: los materiales educativos; la organización estudiantil; la infraestructura de las I.E.; y la capacidad profesional de los docentes y directivos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó la incidencia de la G.E. en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; y de acuerdo a los resultados, se evidencia que la G.E. incide notoriamente en la C.S.E., pues de acuerdo al margen de Wald de 31,861 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la G.E. tiene una incidencia significativa en la C.S.E, por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Segunda:** Se determinó la incidencia de la gestión estratégica en la C.S.E. de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; en los resultados, se evidencia que la Gestión estratégica de acuerdo al margen de Wald de 30,545 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión estratégica tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Tercera:** Se determinó la incidencia de la gestión administrativa en la C.S.E. de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; se evidencia que la Gestión administrativa de acuerdo al margen de Wald de 32,496 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión administrativa tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Cuarta:** Se determinó la incidencia de la gestión pedagógica en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; se evidencia que la Gestión pedagógica de acuerdo al margen de Wald de 25,015 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la Gestión pedagógica tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Quinta:** Se determinó la incidencia de la gestión comunitaria en la C.S.E. en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022; se evidencia que la Gestión comunitaria de acuerdo al margen de Wald de 19,838 y teniendo un $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ de significancia, se determina que la

Gestión comunitaria tiene una incidencia significativa en la C.S.E., por ello se rechaza la H0 y se acepta la H1.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Al director de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” de la ciudad de Huaraz, potenciar la gestión educativa que viene implementando en la I.E. que tiene a su cargo, mediante la ayuda de los representantes de la UGEL Huaraz, brindando mayores materiales de educación y realizando un continuo seguimiento y mantenimiento de los materiales tecnológicos que se utilizan para mejorar el desarrollo educativos de los alumnos.
- Segunda** Al director de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” de la ciudad de Huaraz, planificar mayores capacitaciones y talleres que permitan mejorar las estrategias del manejo educativo, pues con el conocimiento adecuado y las orientaciones precisas, se tendrán mejores resultados en la gestión estratégica que se aplican en la I.E.
- Tercera** Al director y al personal administrativo de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” de la ciudad de Huaraz, implementar un sistema que mejore, facilite y potencie los tramites documentarios que deben seguir los padres de familia al momento solicitar una matrícula para sus hijos (as), además realizar más talleres y pausas activas que permitan generar una mejor relación entre docentes y todo el personal que integra la I.E.
- Cuarta** Al director de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” de la ciudad de Huaraz y a los representantes de la UGEL Huaraz, mejorar en la distribución oportuna de los materiales educativos, tanto para los alumnos como para los maestros, pues con ello se podrá planificar mejor las sesiones de clases, luego incrementar las capacitaciones a los docentes para su mejor desarrollo profesional tanto en lo metodológico como en lo social e interactivo que permitirán una mejor comunicación con los alumnos.
- Quinta** Al director de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” de la ciudad de Huaraz, dar mayor énfasis en la atención de problemas de los padres de familia, mejorando de esta manera la gestión comunitaria con la

que puede contar la I.E., organizarse con la comunidad educativa para mejorar en la integración a los vecinos y familiares de los alumnos que permitan generar una convivencia de valores, respeto, ética estudiantil y el cuidado del medio ambiente, logrando así una convivencia sana dentro y fuera de I.E.

REFERENCIAS

- Aquino, O. S. (2020). *RELACIÓN ENTRE EL ESTILO DE LIDERAZGO Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN ESCOLAR DE DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL MEDIO DEL SECTOR OFICIAL Y PRIVADO DE LA REGIÓN 31 DE LA CIUDAD DE FERNANDO DE LA MORA* [Tesis doctoral, Universidad Iberoamericana]. UNIBE. <http://difuciencia.unibe.edu.py/jspui/handle/123456789/59>
- Álvaro de la Cruz, F. M. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico. *Ciencia y Educación. Revista Científica*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/14519>
- Arana, M. E. A. y Gutiérrez, A. Y. F. (2021). *GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA EN EL CICLO AVANZADO DEL DISTRITO DE AYACUCHO*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Huancavelica]. DSPACE. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/d49d25f5-5e24-4457-8fc5-27af6d76a308>
- Arias, G. J. L., y Covinos, G. M. (2021). Research design and methodology. *Approaches. Consulting E.I.R.L.* <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arjona G., M. del P., López, L. A. A. y Maldonado M. E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Arroyave J. A. y Hurtado O. L. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista EMPRESARIAL*. <http://dx.doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- Atenci, J. R. K. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral*. [Tesis de

- posgrado, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4192>
- Beltrán, A. y Seinfeld, J. (2013). *The educational trap in Peru: when education reaches many, but serves few*. Pacific university.
- Bodero Delgado H. (2014). The impact of educational quality. *Science & Society Notes*. <https://doi.org/10.18259/acs.2014011>
- Canchaya, C. R. (2019). *Gestión Educativa Y Satisfacción De Calidad De Servicio Educativo Desde La Perspectiva De Los Padres De Familia En La Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38380>
- Carneiro, R., Toscano, J. C. y Díaz, T. (2021). The challenges of ICT for educational change. *Educational Goals*. <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/latic2.pdf>
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá: Biblioteca electrónica de la Universidad Nacional de Colombia.
- Cahcón Díaz, L. (2019). Educational quality: a look at the school and the teacher in Colombia. *Education and city*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390625>
- Cuenca R. y Urrutia C. E. (2019). Explorando las brechas de desigualdad educativa en el Perú. *Revista mexicana de investigación educativa*, 24(81). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000200431
- Creswell, J. W. y Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Deming, W. E. (1989). *Quality, Productivity and Competitiveness. The exit of the crisis*. Madrid: Diaz de Santos Editions

- Dihigo, J. G. (2021). Metodología de la investigación para administradores. *Ediciones de la U.*
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=bltUD2ltZ&sig=BsPeRqr-Hc7MJXxPlyhesCqrXjw#v=onepage&q&f=false>
- Farfán Cabrera, M. T. (2017). *Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual.* Universidad Autónoma Metropolitana.
<https://reencuentro.xoc.uam.mx/index.php/reencuentro/article/view/917>
- Fierro, E. C. y Carbajal, P. P. (2019). School Coexistence: A review of the concept. *psychoperspectives.* https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000100009&script=sci_arttext&tlng=en
- García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). School management and educational quality. *Cuban Magazine of Higher Education.* 37 (2), 206-216.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es
- Gómez L. M. (2011). HACIA UNA MEJOR CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA PERUANA EN EL SIGLO XXI. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/4179>
- Guanipa, M. J. (2010). Reflexiones Básicas sobre Investigación. *Maracaibo, Venezuela: Universidad Privada.*
<https://isbn.cloud/9789806510654/reflexiones-basicas-sobre-investigacion/>
- Guillermo, C. A. (2021). Gestión en la educación superior y calidad educativa: impacto de la regulación de la CONEAU en la calidad educativa de la universidad argentina. [Tesis doctoral, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio Institucional. http://repositorioubasibbi.uba.ar/gsdll/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=aeotesis&d=1501-1319_AlvarezGC_oai

- Gutiérrez, J. L. y Gajardo, M. (2018). The concept of quality in education: construction, dimensions and evaluation. *GAZETTE*.
<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/G10ES.pdf>
- Hernandez Leyva, A. L. (2020). *La construcción de significados de calidad educativa desde la visión de los docentes y directores de Telesecundaria en una zona escolar del estado de Hidalgo*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del estado de Hidalgo]. Repositorio Institucional.
<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/2723/AT24630.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández M., S., y Duana A., D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Scientific Bulletin of the Administrative Economic Sciences of the ICEA*. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: McGRAW-HILL.
- Holz, M. (2016). Conceptos de Calidad de la Educación. *BCN Minuta*.
https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/23430/1/BCN%20Conceptos%20de%20calidad%20de%20educaci%C3%B3n_final.pdf
- Huapaya, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- INEE. (2018). La calidad Educativa. *INEE*. <https://www.inee.edu.mx/directrices-para-mejorar/que-es-la-calidad-educativa/>
- INEI (2017). Censos Nacionales XII de Población • VII de Vivienda • III de Comunidades Indígenas 2017. *INEI*.
<http://www.munimolina.gob.pe/descargas/documentos/Informativo%20censal.pdf>
- Jimenez C, J. (2019). Transforming education from educational management: towards a change of mentality. *Praxis*.
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/2646>

- Toledo, M. B., Castillo, S. C., Montecinos, M. V., y Briceño, M. H. (2020). Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 286-298. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500759>
- Luna, C. (2016). EDUCATIONAL MANAGEMENT FACING SOCIETY: Analysis from the Mexican perspective /MANAGEMENT EDUCATION VERSUS OUR SOCIETY: Analysis from the Mexican perspective. *Palermo Business Review*, (13), 41. http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/GESTIONESCOLARORIENTE2019/document/3.-_GESTION_DEL_FACTOR_HUMANO_Y_LIDERAZGO/Gestion_educativa_frente_a_la_sociedad.pdf
- Medina, D. M. D. R., y Verdejo, C. A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86422020000200270&script=sci_arttext
- Meneses, J. (2016). Questionnaire. *Universitat Oberta de Catalunya*. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Ministerio de educación (2021). Gestión Escolar de Instituciones Educativas Publicas de Educación Básica. *MINEDU*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2034360/RM%20N%C2%B0%20263-2021-MINEDU.pdf.pdf?v=1627073940>
- Parasuraman, A., Ziethaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1),12-40. <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
- Paredes, R. L. (2016). School management as a new scenario to promote educational quality in a context. Pág. 1615-1616 Obtenido <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1392/1062>

- Perez, P. J. (2016). Calidad Educativa <https://definicion.de/calidad-educativa/>
- Quintana, T. Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y educadores*, 21(2), 259-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6718920>
- Quiñones Vásquez, A. J. (2018). *Gestión educativa institucional y gestión de la calidad educativa de la I.E.P. "Universia"-San Martín de Porres, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20090>
- Rea M. (2019). *Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39763>
- Sánchez, Y. M., Castillo Pérez, I. y Martínez Lazcano, V. (2022). Educational quality. Ingenuity and Consciousness Scientific Bulletin of the Ciudad Sahagún High School. <https://doi.org/10.29057/escs.v9i18.8841>
- Sucari, W. y Qispe Quea, J. (2019). Trabajo docente en equipo y su relación con los compromisos de gestión escolar en educación secundaria. *Revista Innova Educación*, 1(2), 156-171. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.002>
- Tinajer, V. M. y Solis, del M. S. (2019). *Inclusion and school management in indigenous schools in Mexico*. Educational Perspective. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-97292019000200147&script=sci_arttext
- UNESCO (2008). Principles of educational quality. Training Tools for School Development. UNESCO. http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/COPs/Pages_documents/Resource_Packs/TTCD/sitemap/resources/1_1_3_P_SPA.pdf
- UNESCO (2022). international education day. UNESCO. <https://es.unesco.org/commemorations/educationday/2022>

Ventura, L. J. L. (2018). Is it the end of Cronbach's alpha?. *Adicciones*.
<https://www.adicciones.es/index.php/adicciones/article/viewFile/1037/965>

Velasco, M. L. Y. P. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. [Universidad del ISTMO]. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matiz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gestión educativa en la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz, 2022 AUTOR: Rodríguez Alberto Heimer Maycol							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la incidencia de la gestión educativa en la calidad de servicio educativo de la I. E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022?	Determinar la incidencia de la gestión educativa en la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022	Existe incidencia de la gestión educativa en la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022	Variable 1: Gestión Educativa Concepto: MINEDU (2021), en su Resolución Ministerial N°263, describe la Gestión Escolar cómo un conjunto de procesos y estrategias que tienen como objetivo el desarrollo integral de los estudiantes, para lograr obtener el acceso a una educación básica hasta el desarrollo de todo su proceso educativo, mediante la gestión pedagógica, la gestión operativa y la gestión de bienestar escolar.				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la incidencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022? ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022? ¿Cuál es la incidencia de la gestión pedagógica en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022? ¿Cuál es la incidencia de la gestión comunitaria en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la incidencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022 Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022 Determinar la incidencia de la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022 Determinar la incidencia de la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe incidencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022 Existe incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022 Existe incidencia de la gestión pedagógica en la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022. Existe incidencia de la gestión comunitaria en la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 86088 “Señor de los Milagros” – Huaraz, 2022. 	Gestión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Organización de la Institución Cultura propia Mejoramiento institucional Visión y misión 	1,2,3,4,5,6 y 7	Siempre (5)	Malo: 28 – 56
			Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos Materiales didácticos Supervisión de funciones 	8,9,10,11,12,13 y 14	En ocasiones (3)	Bueno: 85 – 112
			Gestión Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> Practica pedagógica Proceso de enseñanza y aprendizaje Formación educativa Evaluación de estudiantes 	15,16,17,18,19,20 y 21	Casi nunca (2)	Muy bueno: 113 – 140
			Gestión Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> Entorno de la escuela Organización con la comunidad Manual de convivencia Proyecto educativo 	22,23,24,25,26,27 y 28	Nunca (1)	
			Variable 2: Calidad de Servicio Educativo Concepto: UNESCO (2008), la calidad de servicio educativo es el desarrollo de los estudiantes para que logren capacidades generando cambio dentro de la sociedad, llevando a que la educación sea más equitativa e inclusiva, permitiendo tener objetivos más desafiantes para que logren trabajar e integrarse de la manera más correcta a la sociedad. Un factor también importante es la convivencia y el ambiente dentro de la institución, pues al tener un ambiente discontinuo hace que el aprendizaje de los alumnos no sea el más adecuado, interfiriendo en su desarrollo académico.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos

			<p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Integración de padres de familia - Logro de objetivos 	1,2,3,4,5,6 y 7	Siempre (5)	Malo: 35 – 70
			<p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicación de horario - Atención pertinente - Solución de conflicto de estudiantes - Absolución de quejas y sugerencias 	8,9,10,11,12,13 y 14	Casi siempre (4)	Regular: 71 – 105
			<p>Equidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enseñanza equitativa - Acceso democrático - Resolución de problemas equitativamente 	15,16,17,18,19,20 y 21	En ocasiones (3)	Bueno: 106 – 140
			<p>Pertinencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autonomía de gestión - Desarrollo sostenible - Diversidad de cultura 	22,23,24,25,26,27 y 28	Casi nunca (2)	Muy bueno: 141 – 175
			<p>Relevancia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios de funcionamiento - Formación educativa - Capacidad de análisis de información 	29,30,31,32,33,34 y 35	Nunca (1)	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional – causal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético – Deductivo</p>	<p>Población censal: 120 padres de familia</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico - aleatorio simple</p>	<p>Variable 1: Gestión educativa</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio educativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Se utilizará el programa estadístico SPSS para que nos de gráficos estadísticos</p> <p>Inferencial: Se utilizará la estadística de regresión logística para poder contrastar las hipótesis</p>			

Anexo 2: Operacionaización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión educativa	MINEDU (2021), en su Resolución Ministerial N°263, describe la Gestión Escolar cómo un conjunto de procesos y estrategias que tienen como objetivo el desarrollo integral de los estudiantes, para lograr obtener el acceso a una educación básica hasta el desarrollo de todo su proceso educativo, mediante la gestión pedagógica, la gestión operativa y la gestión de bienestar escolar.	La gestión escolar son procesos estratégicos que deben ser empleados para tener mejor desarrollo educativo de los estudiantes, con ello fortalecer la estructura de la institución y mejorar la educación.	Gestión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de la Institución - Cultura propia - Mejoramiento institucional - Visión y misión 	Ordinal
			Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Materiales didácticos - Supervisión de funciones 	
			Gestión Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> - Practica pedagógica - Proceso de enseñanza y aprendizaje - Formación educativa - Evaluación de estudiantes 	
			Gestión Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno de la escuela - Organización con la comunidad - Manual de convivencia - Proyecto educativo 	
Calidad de servicio educativo	UNESCO (2008), la calidad de servicio educativo es el desarrollo de los estudiantes para que logren capacidades generando cambio dentro de la sociedad, llevando a que la educación sea más equitativa e inclusiva, permitiendo tener objetivos más desafiantes para que logren trabajar e integrarse de la manera más correcta a la sociedad. Un factor también importante es la convivencia y el ambiente dentro de la institución, pues al tener un ambiente discontinuo hace que el aprendizaje de los alumnos no sea el más adecuado, interfiriendo en su desarrollo académico.	La calidad de gestión educativa, viene a ser la formación educativa equitativa y inclusiva que debe percibir el estudiante por medio de sus docentes y el entorno en el que el desarrollo de sus capacidades se vienen dando.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Integración de padres de familia - Logro de objetivos 	Ordinal
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de horario - Atención pertinente - Solución de conflicto de estudiantes - Absolución de quejas y sugerencias 	
			Equidad	<ul style="list-style-type: none"> - Enseñanza equitativa - Acceso democrático - Resolución de problemas equitativamente 	
			Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía de gestión - Desarrollo sostenible - Diversidad de cultura 	
			Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> - Principios de funcionamiento - Formación educativa - Capacidad de análisis de información 	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN EDUCATIVA

Estimado (a) padre de familia o apoderado (a), el cuestionario que se le presenta forma parte del trabajo de investigación que su único objetivo es la recolección de información, para el análisis de la variable Gestión Institucional. Se le agradece con anticipación por su apoyo y participación.

I. DATOS GENERALES:

1. GÉNERO:

- a) Masculino
- b) Femenino

II. INSTRUCCIONES:

Debe marcar con total sinceridad solo con una (X) la alternativa que crea más conveniente

1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = En ocasiones	4 = Casi Siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	------------------	------------------	-------------

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Gestión Estratégica						
01	¿En la institución se cumplen las funciones según las jerarquías?					
02	¿En la institución se trabaja según la visión, misión y valores?					
03	¿El director realiza la supervisión de los procesos institucionales?					
04	¿El director asigna las funciones a todo el personal de la institución?					
05	¿La institución hace que haya mejora en todos los procesos institucionales mediante la formulación de los objetivos?					
06	¿La infraestructura de la Institución Educativa es apropiada para el desarrollo de las actividades académicas?					
07	¿Se respeta la estructura organizativa que presenta la institución?					
Gestión Administrativa						
08	¿La institución planifica con anticipación las actividades que se realizarán?					
09	¿El director evalúa el desempeño de todo el personal de la Institución?					
10	¿El director motiva y reconoce la labor del personal de la institución?					
11	¿El director se comunica claramente con el personal de la Institución?					
12	¿La institución cuenta con un plan de contingencia para afrontar gastos imprevistos?					
13	¿Se actualiza oportunamente el libro caja de la institución?					

14	¿Existe un control de los materiales didácticos con las que cuenta la institución?					
Gestión Pedagógica		1	2	3	4	5
15	¿Los docentes planifican los temas de las áreas curriculares para el aprendizaje de los alumnos?					
16	¿Los docentes realizan proyectos educativos con el objetivo de mejorar el aprendizaje de los alumnos?					
17	¿Los docentes usan métodos de enseñanza modernos para el aprendizaje de los alumnos?					
18	¿Los docentes realizan clases participativas para promover la creatividad de los alumnos?					
19	¿Los docentes hacen uso de los materiales didácticos para mejorar el aprendizaje de los alumnos?					
20	¿Los docentes evalúan adecuadamente el aprendizaje de los alumnos?					
21	¿La institución realiza evaluaciones constantes acerca del cumplimiento de los objetivos propuestos?					
Gestión Comunitaria						
22	¿La institución genera un buen clima laboral entre todos docentes y personal administrativo?					
23	¿La institución realiza actividades recreativas con la comunidad educativa?					
24	¿La institución hace participar a los padres de familia en la elaboración del instrumento de gestión institucional?					
25	¿La institución tiene buena comunicación con los padres de familia?					
26	¿La institución organiza charlas preventivas en bienestar de las familias?					
27	¿La institución hace coordinaciones con la comunidad educativa para la seguridad de los escolares?					
28	¿Existe participación activa de la APAFA en la institución?					

Fecha: / /

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Estimado (a) padre de familia o apoderado (a), el cuestionario que se le presenta forma parte del trabajo de investigación que su único objetivo es la recolección de información, para el análisis de la variable Calidad de servicio educativo. Se le agradece con anticipación por su apoyo y participación.

I. DATOS GENERALES:

1. GÉNERO:

- c) Masculino
- d) Femenino

II. INSTRUCCIONES:

Debe marcar con total sinceridad solo con una (X) la alternativa que crea más conveniente

1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = En ocasiones	4 = Casi Siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	------------------	------------------	-------------

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Eficacia						
01	¿Se realizan coordinaciones entre directivo, docentes y los padres de familias por el bien de la institución?					
02	¿Los padres de familia dan a conocer su opinión sobre la educación de su hijo (a)?					
03	¿Los padres de familia cumplen la función de formar a sus hijos(as)?					
04	¿Se cumple con los objetivos de la institución en el tiempo previsto?					
05	¿Las actividades que realiza la institución tiene relación con su visión?					
06	¿Aquellos logros alcanzados por los estudiantes son comunicados oportunamente a los padres de familia?					
07	¿La planificación de actividades académicas de los docentes se cumplen en su totalidad?					
Eficiencia						
08	¿Antes de iniciar las clases, se entrega al director la planificación de actividades educativas?					
09	¿Los docentes comunican los horarios de las áreas desde el primer día de clases?					
10	¿Los padres de familia participan en algunas decisiones sobre el aprendizaje de sus hijos (a)?					
11	¿Los padres de familia reciben rápido los documentos que solicitaran en la institución?					
12	¿Los padres de familia son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal de la institución?					

13	¿Los conflictos que afectan a la institución son atendidos oportunamente?					
14	¿Los docentes y padres de familia tienen los medios para comunicar casos de maltrato en la institución?					
Equidad		1	2	3	4	5
15	¿Los alumnos reciben enseñanza de calidad según su posibilidad?					
16	¿Recibe la misma atención y respuesta a sus solicitudes como todos los padres de familia?					
17	¿Todos los niños tienen acceso a matricularse dentro de la institución educativa?					
18	¿Existe la disposición del buen trato entre los docentes de la institución educativa?					
19	¿La institución educativa cuenta con un plan de mejora?					
20	¿Los docentes tienen una comunicación constante con los estudiantes para dar a conocer su situación académica?					
21	¿El trabajo pedagógico articula todas los instrumentos de gestión para un buen servicio educativo?					
Pertinencia						
22	¿Se atiende a los estudiantes según sus dificultades?					
23	¿Los docentes enseñan de acuerdo a la planificación anual?					
24	¿La institución educativa realiza capacitaciones para los docentes?					
25	¿La institución educativa hace uso de las TIC's?					
26	¿Los estudiantes hacen metacognición de sus aprendizajes?					
27	¿Los docentes adaptan los contenidos curriculares a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes?					
28	¿Los docentes cumplen con los objetivos del PAT?					
Relevancia						
29	¿Cree usted que los contenidos que aprenden los estudiantes les sirven para la vida?					
30	¿Los docentes preparan a los estudiantes desarrollando competencias para sus propósitos o proyectos de vida?					
31	¿La institución prioriza el trabajo en equipo entre los estudiantes?					
32	¿La institución realiza concursos internos para conocer las capacidades y competencias de sus estudiantes?					
33	¿La institución brinda aprendizajes significativos a los estudiantes?					

34	¿Los docentes tienen la preparación pedagógica necesaria para desarrollar las clases?					
35	¿La enseñanza en la institución es contextualizada?					

Fecha: / /

Anexo 4: Validación de instrumento



ESCUELA DE POSGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Eficacia								
1	¿Se realizan coordinaciones entre directivo, docentes y los padres de familias por el bien de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Los padres de familia dan a conocer su opinión sobre la educación de su hijo (a)?	✓		✓		✓		
3	¿Los padres de familia cumplen la función de formar a sus hijos(as)?	✓		✓		✓		
4	¿Se cumple con los objetivos de la institución en el tiempo previsto?	✓		✓		✓		
5	¿Las actividades que realiza la institución tiene relación con su visión?	✓		✓		✓		
6	¿Aquellos logros alcanzados por los estudiantes son comunicados oportunamente a los padres de familia?	✓		✓		✓		
7	¿La planificación de actividades académicas de los docentes se cumplen en su totalidad?	✓		✓		✓		
Eficiencia								
8	¿Antes de iniciar las clases, se entrega al director la planificación de actividades educativas?	✓		✓		✓		
9	¿Los docentes comunican los horarios de las áreas desde el primer día de clases?	✓		✓		✓		
10	¿Los padres de familia participan en algunas decisiones sobre el aprendizaje de sus hijos (a)?	✓		✓		✓		
11	¿Los padres de familia reciben rápido los documentos que solicitaran en la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Los padres de familia son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal de la institución?	✓		✓		✓		
13	¿Los conflictos que afectan a la institución son atendidos oportunamente?	✓		✓		✓		
14	¿Los docentes y padres de familia tienen los medios para comunicar casos de maltrato en la institución?	✓		✓		✓		
Equidad								
15	¿Los alumnos reciben enseñanza de calidad según su posibilidad?	✓		✓		✓		
16	¿Recibe la misma atención y respuesta a sus solicitudes como todos los padres de familia?	✓		✓		✓		
17	¿Todos los niños tienen acceso a matricularse dentro de la institución educativa?	✓		✓		✓		
18	¿Existe la disposición del buen trato entre los docentes de la institución educativa?	✓		✓		✓		

21	¿La institución realiza evaluaciones constantes acerca del cumplimiento de los objetivos propuestos?	X		X		X	
	Gestión Comunitaria	Si	No	Si	No	Si	No
22	¿La institución genera un buen clima laboral entre todos docentes y personal administrativo?	X		X		X	
23	¿La institución realiza actividades recreativas con la comunidad educativa?	X		X		X	
24	¿La institución hace participar a los padres de familia en la elaboración del instrumento de gestión institucional?	X		X		X	
25	¿La institución tiene buena comunicación con los padres de familia?	X		X		X	
26	¿La institución organiza charlas preventivas en bienestar de las familias?	X		X		X	
27	¿La institución hace coordinaciones con la comunidad educativa para la seguridad de los escolares?	X		X		X	
28	¿Existe participación activa de la APAFA en la institución?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Morales Quijano Alejandro Oscar* DNI: *71661202*

Especialidad del validador: *Licenciado en Educación Primaria*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Ciudad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de noviembre del 2022


 del Lic. Alejandro O. Morales Quijano
 DOCENTE

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Gestión Estratégica							
1	¿En la institución se cumplen las funciones según las jerarquías?	>		<		X		
2	¿En la institución se trabaja según la visión, misión y valores?	<		>		>		
3	¿El director realiza la supervisión de los procesos institucionales?	>		X		>		
4	¿El director asigna las funciones a todo el personal de la institución?	X		X		X		
5	¿La institución hace que haya mejora en todos los procesos institucionales mediante la formulación de los objetivos?	X		<		>		
6	¿La infraestructura de la Institución Educativa es apropiada para el desarrollo de las actividades académicas?	>		X		X		
7	¿Se respeta la estructura organizativa que presenta la institución?	<		>		<		
	Gestión Administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿La institución planifica con anticipación las actividades que se realizarán?	X		X		X		
9	¿El director evalúa el desempeño de todo el personal de la institución?	X		>		>		
10	¿El director motiva y reconoce la labor del personal de la institución?	X		X		>		
11	¿El director se comunica claramente con el personal de la institución?	X		>		>		
12	¿La institución cuenta con un plan de contingencia para afrontar gastos imprevistos?	X		X		X		
13	¿Se actualiza oportunamente el libro caja de la institución?	X		>		X		
14	¿Existe un control de los materiales didácticos con las que cuenta la institución?	X		X		X		
	Gestión Pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Los docentes planifican los temas de las áreas curriculares para el aprendizaje de los alumnos?	X		X		X		
16	¿Los docentes realizan proyectos educativos con el objetivo de mejorar el aprendizaje de los alumnos?	X		>		X		
17	¿Los docentes usan métodos de enseñanza modernos para el aprendizaje de los alumnos?	X		<		X		
18	¿Los docentes realizan clases participativas para promover la creatividad de los alumnos?	X		<		>		
19	¿Los docentes hacen uso de los materiales didácticos para mejorar el aprendizaje de los alumnos?	>		<		>		
20	¿Los docentes evalúan adecuadamente el aprendizaje de los alumnos?	X		>		X		

19	¿La institución educativa cuenta con un plan de mejora?	^		x		^	
20	¿Los docentes tienen una comunicación constante con los estudiantes para dar a conocer su situación académica?	^		^		^	
21	¿El trabajo pedagógico articula todas los instrumentos de gestión para un buen servicio educativo?	^		^		^	
	Pertinencia	Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Se atiende a los estudiantes según sus dificultades?	^		^		^	
23	¿Los docentes enseñan de acuerdo a la planificación anual?	^		^		^	
24	¿La institución educativa realiza capacitaciones para los docentes?	^		^		^	
25	¿La institución educativa hace uso de las TIC's?	^		^		^	
26	¿Los estudiantes hacen metacognición de sus aprendizajes?	^		^		^	
27	¿Los docentes adaptan los contenidos curriculares a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes?	^		^		^	
28	¿Los docentes cumplen con los objetivos del PAT?	^		^		^	
	Relevancia	Si	No	Si	No	Si	No
29	¿Cree usted que los contenidos que aprenden los estudiantes les sirven para la vida?	^		^		^	
30	¿Los docentes preparan a los estudiantes desarrollando competencias para sus propósitos o proyectos de vida?	^		^		^	
31	¿La institución prioriza el trabajo en equipo entre los estudiantes?	^		^		^	
32	¿La institución realiza concursos internos para conocer las capacidades y competencias de sus estudiantes?	^		^		^	
33	¿La institución brinda aprendizajes significativos a los estudiantes?	^		^		^	
34	¿Los docentes tienen la preparación pedagógica necesaria para desarrollar las clases?	^		^		^	
35	¿La enseñanza en la institución es contextualizada?	^		^		^	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Morales Quijano Alejandro Oscar* DNI: *31661202*

Especialidad del validador: *Licenciada en Educación primaria*

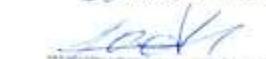
25 de noviembre del 2027

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Dr. Alejandro O. Morales Quijano
DOCENTE

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Eficacia								
1	¿Se realizan coordinaciones cordiales entre directivos, docentes y las familias por el bien de la institución?	X		X		X		
2	¿Los padres de familia dan a conocer su opinión sobre la educación de su hijo (a)?	X		X		X		
3	¿Los padres de familia tienen un papel importante en la educación de sus hijos (as)?	X		X		X		
4	¿Se logra alcanzar los objetivos en el aula y en las actividades institucionales?	X		X		X		
5	¿Las actividades que realiza la institución tiene relación con la visión, misión y valores?	X		X		X		
6	¿Mis logros que obtiene la institución son comunicados oportunamente ante los docentes y padres de familia?	X		X		X		
7	¿Los programas de actividades académicas de los docentes se cumplen?	X		X		X		
Eficiencia								
8	¿Antes de iniciar las clases, se entrega al director la programación de actividades educativas?	X		X		X		
9	¿Los docentes comunican los horarios de los cursos desde el primer día de clases?	X		X		X		
10	¿Los padres de familia participan en algunas decisiones sobre el aprendizaje de sus hijos (a)?	X		X		X		
11	¿Los padres de familia reciben rápido los documentos que solicitaran en la institución?	X		X		X		
12	¿Los padres de familia son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal de la institución?	X		X		X		
13	¿Los conflictos que afectan a la institución son atendidos oportunamente?	X		X		X		
14	¿Los docentes y padres de familia tienen la oportunidad de hacer reclamos ante algún maltrato en la institución?	X		X		X		
Equidad								
15	¿Su hijo (a) recibe la misma calidad de enseñanza que sus compañeros?	X		X		X		
16	¿Recibe la misma atención y respuesta a sus problemas como a todos los padres de familia?	X		X		X		
17	¿Todos los niños tienen acceso a matricularse dentro de las instituciones educativas públicas?	X		X		X		
18	¿Existe la disposición del trato y trabajo equitativo entre los docentes y personal administrativo de la institución educativa?	X		X		X		
19	¿La institución educativa cuenta con un plan de mejora?	X		X		X		

22	¿La institución realiza actividades sociales con la comunidad educativa?	X		X		X	
23	¿La institución invita a los padres de familia para que realicen sugerencias en bien de la institución?	X		X		X	
24	¿La institución tiene actualizado el padrón de padres de familia?	X		X		X	
25	¿La institución tiene buena comunicación con los padres de familia?	X		X		X	
26	¿La institución organiza charlas educativas y preventivas en bienestar de las familias?	X		X		X	
27	¿La institución hace coordinaciones con la comunidad para tener en cuenta el cuidado del entorno escolar?	X		X		X	
28	¿Existe participación de la APAFA Y CONEI en la institución?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Colchado Huiza Zaragoza Doni DNI: 41375533

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión Estratégica								
1	¿La institución da a conocer las jerarquías de los trabajadores?	X		X		X		
2	¿En la institución se recalca la visión, misión y valores?	X		X		X		
3	¿El director realiza la supervisión de los procesos institucionales?	X		X		X		
4	¿El director asigna las funciones a todo el personal de la institución?	X		X		X		
5	¿La institución hace que haya mejora en todos los procesos institucionales?	X		X		X		
6	¿Los actos de la institución muestran una cultura organizacional en sus actividades?	X		X		X		
7	¿La infraestructura de la Institución Educativa es apropiada para el desarrollo de las actividades académicas?	X		X		X		
Gestión Administrativa								
8	¿La institución planifica con anticipación las actividades que se realizarán?	X		X		X		
9	¿El director evalúa el desempeño de todo el personal de la Institución?	X		X		X		
10	¿El director motiva y reconoce la labor del personal de la institución?	X		X		X		
11	¿El director se comunica claramente con el personal de la Institución?	X		X		X		
12	¿La institución genera un buen clima laboral entre todos docentes y personal administrativo?	X		X		X		
13	¿Se respeta la estructura organizativa que presenta la institución?	X		X		X		
14	¿Existe un control de los materiales didácticos con las que cuenta la institución?	X		X		X		
Gestión Pedagógica								
15	¿Los docentes planifican los temas de los cursos para el aprendizaje de su hijo (a)?	X		X		X		
16	¿Los docentes realizan proyectos educativos con el objetivo de mejorar el aprendizaje de su hijo (a)?	X		X		X		
17	¿Los docentes usan métodos de enseñanza modernos para el aprendizaje de su hijo (a)?	X		X		X		
18	¿Los docentes realizan sus clases participativas usando la creatividad de su hijo (a)?	X		X		X		
19	¿Los docentes hacen uso de los materiales didácticos para mejorar el aprendizaje de su hijo (a)?	X		X		X		
20	¿Los docentes evalúan adecuadamente el rendimiento de su hijo (a)?	X		X		X		
21	¿La institución realiza evaluaciones constantes acerca del cumplimiento de los objetivos propuestos?	X		X		X		
Gestión Comunitaria								

20	¿Los docentes tienen una comunicación constante con los estudiantes para dar a conocer su situación académica?	X		X		X	
21	¿Hay compromiso por parte de la institución para tener una buena gestión de calidad?	X		X		X	
	Pertinencia	Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Existe inclusión de estudiantes con diferencias culturales?	X		X		X	
23	¿Los docentes enseñan sobre la diversidad cultural?	X		X		X	
24	¿La institución educativa realiza capacitaciones a los docentes?	X		X		X	
25	¿La institución educativa hace uso de las TIC's?	X		X		X	
26	¿Los estudiantes hacen análisis de sus aprendizajes?	X		X		X	
27	¿Los docentes hacen uso de instrumentos tecnológicos para sus clases?	X		X		X	
28	¿Los docentes cumplen con los objetivos del PAT?	X		X		X	
	Relevancia	Si	No	Si	No	Si	No
29	¿Cree usted que los contenidos de la enseñanza de su hijo (a) le van a servir en un futuro?	X		X		X	
30	¿Los docentes preparan a los estudiantes creando competencias que les servirán para asumir retos?	X		X		X	
31	¿La institución prioriza que haya comunicación clara, sencilla y coherencia entre estudiantes?	X		X		X	
32	¿La institución realiza concursos internos para conocer las capacidades y competencias de sus estudiantes?	X		X		X	
33	¿La institución promueve los aprendizajes significativos a los estudiantes?	X		X		X	
34	¿Los docentes tienen el conocimiento pedagógico necesario para desarrollar las clases?	X		X		X	
35	¿La enseñanza en la institución es contextualizada?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Colchado Huiza Zaragoza Doni DNI: 41375533

Especialidad del validador: Magister en Administración

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

10 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión Estratégica								
1	¿La institución da a conocer las jerarquías de los trabajadores?	✓		✓		✓		
2	¿En la institución se recalca la visión, misión y valores?	✓		✓		✓		
3	¿El director realiza la supervisión de los procesos institucionales?	✓		✓		✓		
4	¿El director asigna las funciones a todo el personal de la institución?	✓		✓		✓		
5	¿La institución hace que haya mejora en todos los procesos institucionales?	✓		✓		✓		
6	¿La infraestructura de la Institución Educativa es apropiada para el desarrollo de las actividades académicas?	✓		✓		✓		
7	¿Se respeta la estructura organizativa que presenta la institución?	✓		✓		✓		
Gestión Administrativa								
8	¿La institución planifica con anticipación las actividades que se realizarán?	✓		✓		✓		
9	¿El director evalúa el desempeño de todo el personal de la Institución?	✓		✓		✓		
10	¿El director motiva y reconoce la labor del personal de la institución?	✓		✓		✓		
11	¿El director se comunica claramente con el personal de la Institución?	✓		✓		✓		
12	¿La institución cuenta con un plan de contingencia para afrontar gastos imprevistos?	✓		✓		✓		
13	¿Se actualiza oportunamente el libro caja de la institución?	✓		✓		✓		
14	¿Existe un control de los materiales didácticos con las que cuenta la institución?	✓		✓		✓		
Gestión Pedagógica								
15	¿Los docentes planifican los temas de las áreas curriculares para el aprendizaje de los alumnos?	✓		✓		✓		
16	¿Los docentes realizan proyectos educativos con el objetivo de mejorar el aprendizaje de los alumnos?	✓		✓		✓		
17	¿Los docentes usan métodos de enseñanza modernos para el aprendizaje de los alumnos?	✓		✓		✓		
18	¿Los docentes realizan sus clases participativas para promover la creatividad de los alumnos?	✓		✓		✓		
19	¿Los docentes hacen uso de los materiales didácticos para mejorar el aprendizaje de los alumnos?	✓		✓		✓		
20	¿Los docentes evalúan adecuadamente el aprendizaje de los alumnos?	✓		✓		✓		

21	¿La institución realiza evaluaciones constantes acerca del cumplimiento de los objetivos propuestos?	x		x		x	
	Gestión Comunitaria	Si	No	Si	No	Si	No
22	¿La institución genera un buen clima laboral entre todos docentes y personal administrativo?	x		x		x	
23	¿La institución realiza actividades sociales con la comunidad educativa?	x		x		x	
24	¿La institución invita a los padres de familia para que realicen sugerencias en bien de la institución?	x		x		x	
25	¿La institución tiene buena comunicación con los padres de familia?	x		x		x	
26	¿La institución organiza charlas preventivas en bienestar de las familias?	x		x		x	
27	¿La institución hace coordinaciones con la comunidad para tener en cuenta el cuidado del entorno escolar?	x		x		x	
28	¿Existe participación de la APAFA en la institución?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *VARGAS URBANO, YANNO JUAN* DNI: *31625388*

Especialidad del validador: *Gestión y Ciencias de la Educación*

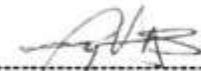
Huancayo, 18 de Noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Eficacia								
1	¿Se realizan coordinaciones entre directivo, docentes y los padres de familias por el bien de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Los padres de familia dan a conocer su opinión sobre la educación de su hijo (a)?	✓		✓		✓		
3	¿Los padres de familia tienen un papel importante en la educación de sus hijos (as)?	✓		✓		✓		
4	¿Se cumple con los objetivos institución?	✓		✓		✓		
5	¿Las actividades que realiza la institución tiene relación con la visión, misión y valores?	✓		✓		✓		
6	¿Aquellos logros alcanzados por los estudiantes son comunicados oportunamente a los padres de familia?	✓		✓		✓		
7	¿Los programas de actividades académicas de los docentes se cumplen?	✓		✓		✓		
Eficiencia								
8	¿Antes de iniciar las clases, se entrega al director la programación de actividades educativas?	✓		✓		✓		
9	¿Los docentes comunican los horarios de los cursos desde el primer día de clases?	✓		✓		✓		
10	¿Los padres de familia participan en algunas decisiones sobre el aprendizaje de sus hijos (a)?	✓		✓		✓		
11	¿Los padres de familia reciben rápido los documentos que solicitaran en la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Los padres de familia son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal de la institución?	✓		✓		✓		
13	¿Los conflictos que afectan a la institución son atendidos oportunamente?	✓		✓		✓		
14	¿Los docentes y padres de familia tienen la oportunidad de hacer reclamos ante algún maltrato en la institución?	✓		✓		✓		
Equidad								
15	¿Los alumnos reciben la misma calidad de enseñanza?	✓		✓		✓		
16	¿Recibe la misma atención y respuesta a sus problemas como a todos los padres de familia?	✓		✓		✓		
17	¿Todos los niños tienen acceso a matricularse dentro de las instituciones educativas públicas?	✓		✓		✓		
18	¿Existe la disposición del trato y trabajo equitativo entre los docentes y personal administrativo de la institución educativa?	✓		✓		✓		
19	¿La institución educativa cuenta con un plan de mejora?	✓		✓		✓		

20	¿Los docentes tienen una comunicación constante con los estudiantes para dar a conocer su situación académica?	✓		×		×	
21	¿Hay compromiso por parte de la institución para tener una buena gestión de calidad?	×		×		×	
	Pertinencia	Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Existe inclusión de estudiantes con diferencias culturales?	✓		×		×	
23	¿Los docentes enseñan sobre la diversidad cultural?	✓		×		×	
24	¿La institución educativa realiza capacitaciones a los docentes?	✓		×		×	
25	¿La institución educativa hace uso de las TIC's?	×		×		×	
26	¿Los estudiantes hacen análisis de sus aprendizajes?	×		×		×	
27	¿Los docentes adaptan los contenidos curriculares a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes?	×		×		×	
28	¿Los docentes cumplen con los objetivos del PAT?	×		×		×	
	Relevancia	Si	No	Si	No	Si	No
29	¿Cree usted que los contenidos de la enseñanza de los alumnos les van a servir en un futuro?	×		×		×	
30	¿Los docentes preparan a los estudiantes desarrollando competencias que les servirán para asumir retos?	×		×		×	
31	¿La institución prioriza la comunicación clara entre estudiantes?	×		×		×	
32	¿La institución realiza concursos internos para conocer las capacidades y competencias de sus estudiantes?	×		×		×	
33	¿La institución promueve los aprendizajes significativos a los estudiantes?	×		×		×	
34	¿Los docentes tienen el conocimiento pedagógico necesario para desarrollar las clases?	×		×		×	
35	¿La enseñanza en la institución es contextualizada?	×		×		×	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes.

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

Apellidos y nombres del juez validador: UARGAS URBANO Manuel Juan DNI: 31625388

Especialidad del validador: Gestión y Ciencias de la Educación Huancayo, 18 de noviembre del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

Gestión Educativa

SUJETO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	TOTAL
1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	130
2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	131
3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	110
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	106
5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	111
6	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	111
7	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	111
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	5	130
9	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	114
10	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	113
11	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	2	5	4	3	3	4	111
12	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4	2	5	5	3	5	3	108
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	126
14	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	127
15	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	131
Varianza	0.649	0.160	0.649	0.693	0.489	0.427	0.222	0.427	0.249	0.240	0.729	0.462	0.249	0.373	0.249	0.649	0.649	0.382	0.222	0.222	0.400	0.560	0.462	0.240	0.240	0.667	0.782	0.382	87.733

α (ALFA) =	0.89372209
K (NUMERO DE ITEMS) =	28
$\sum V_i$ (VARIANZA DE CADA ITEM)=	12.1244444
V_t (VARIANZA TOTAL) =	87.7333333

Calidad de servicio educativo

SUJETO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	TOTAL		
1	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	149
2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	146	
3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	142		
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	159		
5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	163	
6	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	168
7	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	144
8	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	143	
9	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	146		
10	4	3	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	143		
11	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	160	
12	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	161	
13	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	163	
14	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	146	
15	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	162	
Varianza	0.249	0.427	0.222	0.356	0.329	0.560	0.382	0.533	0.516	0.356	0.329	0.249	0.382	0.240	0.240	0.249	0.249	0.249	0.249	0.249	0.249	0.222	0.240	0.222	0.560	0.489	0.729	0.249	0.222	0.240	0.062	0.782	0.196	0.249	0.249	81.333		

α (ALFA) =	0.88293153
K (NUMERO DE ITEMS) =	35
$\sum Vi$ (VARIANZA DE CADA ITEM)=	11.5733333
Vt (VARIANZA TOTAL) =	81.3333333

Anexo 6: Autorización



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Institución Educativa N° 86088 "Señor de los Milagros"	RUC / CÓDIGO MODULAR 0415992
Nombre del Titular o Representante legal: Alejandro Oscar Morales Quijano	
Nombres y Apellidos Alejandro Oscar Morales Quijano	DNI: 31661202

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de investigación Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros - Huaraz, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Heimer Maycol Rodríguez Alberto	DNI: 70119679

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Huaraz, 06 de octubre del 2022

Firma: 
 **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**
Instituto de Gestión Educativa Local - IGELO
Alejandro Oscar Morales Quijano
DIRECTOR DE LA I.E. N° 86088
SEÑOR DE LOS MILAGROS
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se divulgue la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Autorización para aplicación de la encuesta



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaraz, 09 de noviembre del 2022

OFICIO Nº 02-2022

Señor,

Alejandro Morales Quijano

Director de la I.E. Nº 86088 "Señor de los Milagros"

Asunto: SOLICITO AUTORIZACION PARA DESARROLLAR ENCUESTA EN LA I.E. Nº 86088
"SEÑOR DE LOS MILAGROS"

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y presentarme, soy el estudiante RODRIGUEZ ALBERTO HEIMER MAYCOL, identificado con DNI Nº 70119678, del programa de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, vengo desarrollando mi trabajo de investigación referente al tema de "Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros - Huaraz, 2022", motivo por el cual solicito su autorización para que pueda desarrollar la encuesta en la I.E.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi mayor gratitud.

Atentamente,





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros - Huaraz, 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ ALBERTO HEIMER MAYCOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KAREN DEL PILAR ZEVALLOS DELGADO DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 15- 12-2022 14:08:53

Código documento Trilce: TRI - 0489487